Reklamační řád Pluxee Česká republika a.s.

1. **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**
2. Tento reklamační rád („**Reklamační řád**“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamací uplatňovaných vůči společnosti 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.
3. 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.
4. Pojmy s velkým počátečním písmenem nedefinované v Reklamačním řádu mají význam přiřazený jim ve Všeobecných obchodních podmínkách.
5. Reklamační řád byl vydán společností Pluxee v souladu s § 1751 OZ.
6. V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy.
7. **PODMÍNKY REKLAMACE**
8. Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze v souladu s tímto článkem II Reklamačního řádu („**Podmínky Reklamace**“). Reklamace uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamace nebude uplatněna řádně.
9. Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti nasvědčující tomu, že Pluxee nepostupovalo podle Smlouvy.
10. Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
* prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.pluxee.cz](https://www.sodexo.cz/kontakty/reklamace-klient/);
* prostřednictvím elektronického formuláře na Pluxee Online;
* emailem na adrese 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 Reklamace, resp. obsah a předmět Reklamace, v případě Reklamace Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Pluxee, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamace;
* 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.
1. V případě Reklamace 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@pluxeegroup.com.
1. Reklamace systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
2. Při uplatnění Reklamace je Klient povinen uvést následující údaje:
* název nebo jméno a příjmení Klienta včetně jeho sídla nebo místa podnikání nebo adresy trvalého pobytu;
* jméno osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta, a její funkci;
* zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta, a to alespoň telefonní číslo;
* číslo Smlouvy;
* srozumitelný popis předmětu Reklamace;
* v případě písemné Reklamace podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta;
* týká-li se Reklamace Poukázek, číslo daňového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
* předmět Reklamace a uplatněné právo.

**A/ Poukázky**

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

1. **ODPOVĚDNOST PLUXEE**
2. 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 neodpovídajících vzoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)

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

1. Klient je povinen překontrolovat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo Beneficient. Pluxee neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficientovi 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.
2. **REKLAMACE POUKÁZEK**
3. Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Pluxee bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficient.
4. V případě Vady množství je Klient oprávněn při uplatnění Reklamace požadovat dodání chybějícího množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient oprávněn při uplatnění Reklamace požadovat odstranění této vady formou dodání nových Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamace uplatněna.
5. **LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE POUKÁZEK**

V případě, že je Reklamace 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 Reklamace systému Cafeteria..

1. **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.

1. **GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA**
2. 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 Reklamace podle čl. II. Reklamačního řádu. Pracovní dobou se pro tyto účely definuje období 8-17 hodin v pracovních dnech. Reakční doba začíná běžet od okamžiku řádného uplatnění Reklamace, případně zjištění výpadku, pokud jej před nahlášením zaznamená Pluxee. Pluxee je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamace.

**C/ Karty Multibenefit/Gastro/Flexi**

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

1. **ODPOVĚDNOST PLUXEE**
2. Rozsah odpovědnosti Pluxee v souvislosti s kartami Multibenefit/Gastro/Flexi vymezují VOP.
3. 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**

1. **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.

1. **STÍŽNOSTI**
2. Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Pluxee, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížností se Pluxee zavazuje Klienta informovat.
3. Klient je oprávněn podat stížnost písemně vhodnými způsoby dle čl. II, odst. 3) tohoto Reklamačního řádu, a ve stížnosti musí podrobně vylíčit okolnosti případu.
4. Klient se v rámci řízení o stížnosti zavazuje poskytnout Pluxee veškerou rozumně požadovanou součinnost.
5. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
6. Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
7. 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.
8. Pluxee má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamace kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
9. V rámci Reklamace, 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.
10. Reklamace Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů.
11. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 4.1.2024.

V Praze dne 28.11.2023

Pluxee Česká republika a.s.