

## **Smlouva o zprostředkování Benefitů**

### **Pluxee Česká republika a.s.**

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

IČO: 61860476, DIČ: CZ61860476

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

zastupuje na základě plné moci: xxx

(dále jen „**Pluxee**“)

a

### **Cejiza, s.r.o.**

se sídlem / místem podnikání: Žerotínovo náměstí 449/3, Brno, 60200

IČO: 28353242, DIČ: CZ28353242

bankovní spojení: **xxxx**

zapsaný v OR / ŽR / jiné evidenci: C 63163 vedená u Krajský soud v Brně

zastupuje: Mgr. Libuše Podolová - jednatelka

Kontaktní osoba: xxx

Email kontaktní osoby: xxx

Telefonní číslo kontaktní osoby: xxx

Email pro fakturace: xxx

adresa doručení: Jaselská 205/25, Brno, 60200

(dále jen „**Klient**“)

(Pluxee a Klient společně též „**Strany**“)

uzavírají tuto smlouvu o zprostředkování a spolupráci („**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 v oblasti rekreace
  - Služby sportovních, kulturních a tělovýchovných zařízení
  - Služby vzdělávacích a předškolních zařízení
  - Služby zdravotnických zařízení

- 4 Klient si tímto objednává následující produkty společnosti Pluxee, upravené ve VOP, které slouží k úhradě Benefitů nebo k převodu prostředků na nepeněžní plnění nebo jiné doplňující služby („**Produkty**“):  
- Karta Flexi
- 5 Klient si přeje používat výše zvolené karetní produkty společnosti Pluxee jako **samostatné karty**.
- 6 U karty Flexi bude provedena Personalizace: **Ne**  
Grafická úprava karty Flexi bude: **Standard**
- 7 Pluxee se zavazuje Klientovi dodávat jím objednané Produkty a zprostředkovat příležitost čerpat plnění hrazená pomocí Produktů a poskytovaná Partnery Beneficientům.
- 8 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.
- 9 Klient se zavazuje zaplatit za plnění a služby poskytnuté společností Pluxee na základě této Smlouvy, jejích případných změn a dodatků, VOP, jakož i na základě individuálních objednávek Klienta odměnu podle Ceníku, který je přílohou č. 1 VOP a podle Ceníku individuálního, který tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy. V případě rozporu mezi Ceníkem a Ceníkem individuálním má vždy přednost Ceník individuální.

## II. Společná a závěrečná ujednání

- 1 Tato Smlouva může být uzavřena pouze v písemné formě, a to teprve v okamžiku, kdy bude dosaženo shody na celém jejím obsahu odpovídajícím této nabídce. Nabídku na uzavření této Smlouvy nelze přijmout s žádným dodatkem, odchylkou nebo odkazem na jakékoli jiné obchodní podmínky než VOP, ani kdyby tyto podstatně neměnily podmínky této Smlouvy.
- 2 Jakékoliv změny této Smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě se souhlasem obou Stran. Tím není dotčeno právo společnosti 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 V případě, že se na Klienta vztahují povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se Smlouvu uveřejnit způsobem a v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Klient se zavazuje o rozsahu uveřejnění předem informovat Pluxee a Smlouvu zaslat k uveřejnění až po schválení rozsahu uveřejnění ze strany Pluxee.
- 6 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7 Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních Stran obdrží po jednom.
- 8 Práva a povinnosti Stran vyplývající z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

---

**Pluxee**

zastupuje na základě plné moci:  
xxx - Specialista obchodního oddělení

**Datum:**

Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky ke smlouvě o zprostředkování Benefitů

Příloha č. 2 – Reklamační řád

Příloha č. 3 – Ceník individuální

---

**Klient**

zastupuje: Mgr. Libuše Podolová - jednatelka

**Datum:**

## 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

**Beneficient** 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 Beneficienta čerpat Benefitů v rámci systému Cafeteria, které jsou v rámci systému Cafeteria přidělovány Beneficientům 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 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 Beneficienta, který je na základě dohody s Klientem oprávněn užívat Elektronickou kartu.

**Elektronická karta** znamená Gastro a/nebo Flexi vydávaná buď v plastové nebo čistě virtuální formě bez výroby plastové karty.

**Fyzická karta** znamená elektronickou kartu vydávanou ve formě plastové karty.

**Virtuální karta** znamená elektronickou kartu existující pouze ve virtuální formě bez výroby plastové karty.

**Interní komunikace** znamená služba dodávaná společností Pluxee, která umožňuje klientům komunikovat novinky a informace svým zaměstnancům prostřednictvím aplikace Pluxee.

**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 Beneficienta 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.

**Karta Gastro** znamená platební kartu vydanou

společností Pluxee, která slouží Držiteli k úhradě stravování poskytovaného podle ZDP jako nepeněžitěho plnění zaměstnavatelem zaměstnancům. Karta Gastro je nepřenositelná z Beneficienta na jinou osobu.

**Klientský účet** znamená elektronický uživatelský účet Klienta zřízený v souladu s čl. X odst.1.2 VOP pro účely registrovaného přístupu Klienta na [www.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 Beneficientů. 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](#), určený k poučení uživateli 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 slevových portálů)

zprostředkovatelem zboží a/nebo služeb Beneficientům.

**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 obecně označení pro jakýkoliv

z následujících dokumentů nebo jejich celek - Smlouva, VOP, Reklamační řád, Ceník, objednávky Produktů, včetně jejich dodatků včetně dodatků k vybraným Produktům a příloh.

[www.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 smluvních Partnerů je splněn zajištěním sítě Partnerů.
3. S ohledem na povahu programu umožňujícího úhradu ceny Benefitů způsoby dle VOP je dohodnuto, že ustanovení § 2446, § 2450, § 2451 a § 2452 OZ se nepoužijí.
4. 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 dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb..
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.

nárok Stran na náhradu škody a/nebo ukončení Smlouvy.

## VI. UKONČENÍ SMLOUVY

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1. Klient se zavazuje zaplatit Pluxee za činnosti podle Smlouvy odměnu a poplatky ve výši dle Ceníku.
2. 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.
3. Klient se zavazuje informovat Pluxee o jakékoliv změně údajů, které je podle Smluvní dokumentace povinen poskytnout Pluxee.
4. 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)
5. Klient je povinen všechny své Beneficiénty po dobu trvání Smlouvy a) seznamovat s povinností 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.
6. 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.
7. Klient bere na vědomí, že dodavatelem Benefitu 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 nákupem zboží u Partnerů spojena.
8. Klient je povinen udržovat výčet Kontaktních osob a okruh jejich oprávnění ve vztahu k Pluxee vždy aktuální. Jednání 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

1. 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.
2. 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

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

1. Dnem úhrady příslušné částky ze strany Pluxee je den odesání příslušné částky z bankovního účtu Pluxee za účelem převodu na bankovní účet Klienta.
2. 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.
3. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Pluxee převést pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu. Klient není oprávněn své pohledávky vůči Pluxee započítat.
4. Nejde-li o (i) postup dle čl. VII. odst. 7 nebo (ii) elektronickou kontraktaci v systémech Pluxee, musí být změny a doplňky Smluvní dokumentace písemně a podepsané oběma Stranami, jinak jsou neplatné.
5. Klient i Pluxee ohledně předmětu Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ přebírají nebezpečí změny okolností.
6. Práva a povinnosti ze Smlouvy (jako celku 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.
7. Pluxee je oprávněno VOP, Ceník nebo Reklamační řád nebo jejich část za doby trvání Smlouvy změnit, přičemž v takovém případě platí, že:
  - i. změněné VOP, Ceník nebo Reklamační řád je Pluxee povinno odeslat písemně či elektronicky Klientovi nejméně 30 dnů před navrhovaným dnem účinnosti;
  - ii. pokud Klient se změnou nesouhlasí, je oprávněn Smlouvou 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;
  - iii. 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 vývoji 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 zasíláním 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, nepřetrvává-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. Poukázku Gastro lze využít ke stravování a nákupu potravin.
  - Poukázka Flexi**
    - ve smyslu § 6 odst. 9. písm. d) ZDP umožňuje čerpání Benefitu ve formě možnosti využití 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 využití zdravotnických zařízení, včetně možnosti úřady 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 nepeněžního 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 jakékoli 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 nákupů 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 zaslaným na adresu xxx z 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 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 zasílání 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 společnosti 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.
4. Při dodávání zásilek se Česká pošta, s.p. (dále jen „ČP“) řídí zněním Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Základní poštovní služby a Vyhláškou 464/2012 Sb. o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „vyhláška“). V § 16 vyhlášky je mimo jiné stanoveno, že ČP nemusí zajistit dodání zásilky na adresu fyzické nebo právnické osoby, jestliže má poštovní zásilka udanou hodnotu vyšší než 150 000 Kč.
5. ČP zásilky, které mají vyšší udanou cenu (nad 150 000 Kč) nedoručuje. Tyto zásilky připraví k vydání na příslušné ukladací poště a adresátovi předá výzvu k jejich vyzvednutí. V těchto případech adresát z provozních důvodů zásilky nevyzvedává. Zásilka se po úložní době vrací odesílateli. Hodnotu zásilky je nutné rozdělit do více balíčků s maximální udanou cenou do 150.000 Kč

## 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 neznehodnocené 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



Beneficienty prostřednictvím systému Cafeteria, a to dle podmínek těchto VOP.

- 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 mojeBonuses. Systém mojeBonuses 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 Beneficianta.
- V rámci Benefitů zprostředkovaných Pluxee (Poukázky, Body v rámci systému Cafeteria apod.) slouží systém mojeBonuses jako podklad pro generování Objednávky ze strany Klienta.
- Pluxee poskytuje Klientovi nevýhradní, teritoriálně neomezené oprávnění užívat systém mojeBonuses, a to na dobu trvání

majetkových práv Pluxee k této aplikaci. Klient je oprávněn tuto licenci užívat pro účely volby formy poskytnutí zaměstnaneckých benefitů. Udělením licence nevzniká Klientovi k aplikaci mojeBonuses 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 mojeBonuses dle požadavků Klienta a systém mojeBonuses do dohodnutého data zpřístupní Klientovi a jeho Beneficientům.
- Pluxee se zavazuje provozovat po sjednanou dobu systém mojeBonuses tak, aby Klientovi garantovalo dostupnost systému mojeBonuses za podmínek uvedených v Garanci dostupnosti systému mojeBonuses.
- Klient do dohodnutého data nahraje do systému mojeBonuses údaje o Beneficientech, včetně zejména konkrétní přidělené částky, kterou může konkrétní Beneficient v rámci systému mojeBonuses využít.
- Každý Beneficient je oprávněn do dohodnutého data (závěru Zúčtovacího období) v systému mojeBonuses provést volbu způsobu využití přidělené částky.
- Po ukončení příslušného Zúčtovacího období poskytne Pluxee prostřednictvím systému mojeBonuses 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 mojeBonuses se přiměřeně použijí také pro systém Mujswap s tím rozdílem, že systém Mujswap je určen pro průběžný převod části mzdy Beneficianta 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](#). Fyzické karty jsou vždy vydávány jako neaktivované.
- Veškerá odpovědnost za Fyzickou kartu a Kredit přechází na Klienta v okamžiku převzetí zásluky s Fyzickou kartou Klientem (doručení na adresu Klienta) nebo Držitelem (doručení na adresu Držitele). Veškerá odpovědnost za Virtuální kartu a Kredit přechází na Klienta v okamžiku doručení aktivního emailu 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 dobíjení 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 Benefitu je dostatečná výše Kreditu.
- Při každé provedené úhradě Benefitu pomocí Elektronické karty bude příslušný Kredit ponížen o částku odpovídající ceně Benefitu, přičemž tuto částku následně Pluxee vypořádá vůči Partnerovi. Transakce musí proběhnout v zákonné měně České republiky.
- Držitel je odpovědný za ochranu PIN Fyzické 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 zpracovávána a k vystavení obnovených Elektronických karet nedojde dříve, než Klient uhradí příslušnou cenu za

- obnovované Elektronické karty.
4. 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.

### **G. INTERNÍ KOMUNIKACE**

1. Pluxee v žádném případě neručí za správnost informací, které klient v rámci Interní komunikace svým zaměstnancům zobrazuje.
2. Pluxee neodpovídá za škodu, kterou může Interní komunikace přímo nebo nepřímo způsobit.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2026.

V Praze dne 24.11.2025  
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 reklamaci 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.
- 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 přirazený 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**“). Reklamací uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamací nebude uplatněna řádně.
- 2) Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti 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;
  - e-mailem na adrese xxx
  - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Pluxee, a to u osoby, kterou k tomu Pluxee pověří, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamací, resp. obsah a předmět Reklamací, v případě Reklamací Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Pluxee, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamací;
  - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zasláním na adresu Pluxee Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Plzeňská 3350/18, 150 00 Praha 5.
- 4) V případě Reklamací fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
  - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doméně mojeBenefity, nebo
  - e-mailem na adrese .xxx
- 5) Reklamací systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- 6) Při uplatnění Reklamací 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 Reklamací;
  - v případě písemné Reklamací podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta;

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

## A/ Poukázky

Následující část, tj. ustanovení čl. III. až V. se uplatní výhradně pro Reklamací 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 neodpovídajících vzoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)
 (Vada množství a Vada jakosti společně dále jen „**Vady**“).
- 2) Klient je povinen přikontrolovat 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 Reklamací požadovat dodání chybějícího množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient oprávněn při uplatnění Reklamací požadovat odstranění této vady formou dodání nových Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamací uplatněna.

## V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE POUKÁZEK

V případě, že je Reklamací 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 Reklamací 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 Reklamací 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 Reklamací, případně zjištění výpadku, pokud jej před nahlášením zaznamená Pluxee. Pluxee je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamací.

## C/ Karty Multibenefit/Gastro/Flexi

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamací karet Multibenefit/Gastro/Flexi, kreditu Gastro/Flexi, úhrady Benefitů prostřednictvím účtů Gastro/Flexi, případně jiné Reklamací 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 vylíčit 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.
- 3) Pluxee má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamací kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) V rámci Reklamací, 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) Reklamací Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci 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.

C/09/19

Číslo smlouvy: C402503757

### Individuální ceník

vydaný jako **příloha č. 3** Smlouvy o zprostředkování a spolupráci („Smlouva“) č. **C402503757** společností

**Pluxee Česká republika a.s.**

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

IČO: 61860476, DIČ: CZ61860476

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2947 zastupuje na základě plné moci: xxx

(dále jen „**Pluxee**“)

a

**Cejiza, s.r.o.**

se sídlem / místem podnikání: Žerotínovo náměstí 449/3, Brno, 60200

IČO: 28353242, DIČ: CZ28353242

bankovní spojení: **xxx**

zapsaný v OR / ŽR / jiné evidenci: C 63163 vedená u Krajský soud v Brně

zastupuje: Mgr. Libuše Podolová - jednatelka

(dále jen "**Klient**")

(Pluxee a Klient společně též „**Strany**“)

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 Flexi

| Název                      | Standardní cena | Individuální Cena | Jednotka | Minimální poplatek (CZK) |
|----------------------------|-----------------|-------------------|----------|--------------------------|
| Poplatek za dobítí kreditu | 5,00            | 1,50              | %        | 100,00                   |
| Vydání první karty         | 80,00           | 0,00              | CZK      |                          |

C/09/19

Číslo smlouvy: C402503757

Karty - Globální nastavení

| Název                     | Standardní<br>cena | Individuální<br>Cena | Jednotka | Minimální<br>poplatek<br>(CZK) |
|---------------------------|--------------------|----------------------|----------|--------------------------------|
| Správa uživatelského účtu | 5,00               | 0,00                 | CZK      |                                |

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

---

**Pluxee**

zastupuje na základě plné moci:  
xxx - Specialista obchodního oddělení

**Datum:**

---

**Klient**

zastupuje: Mgr. Libuše Podolová - jednatelka

**Datum:**