

**Smlouva o nákupu a užití produktů Sodexo**

Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSČ 150 00  
IČ: 61860476, DIČ: CZ61860476

bankovní spojení: vždy uvedeno na daňovém dokladu, resp. zálohové (proforma) faktuře  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947,  
zastoupená (jméno, funkce): Martin Špaček – obchodní reprezentant

(dále jen „**Sodexo**“)

a

Název subjektu / jméno a příjmení podnikatele: Střední škola stavební a dřevozpracující, Ostrava, p.o.  
se sídlem / místem podnikání: Ostrava – Zábřeh, U Studia 33, 700 30

IČ: 00845213 DIČ: CZ00845213

bankovní spojení:

zapsaný v OR / ŽR / jiné evidenci:

jednající / zastoupený (jméno, funkce):

kontaktní osoby (jméno, funkce):

e-mail kontaktních osob:

tel./fax kontaktních osob:

adresa doručení: dtto

(dále jen „**Klient**“)

uzavírají tuto smlouvu o nákupu a užití produktů Sodexo (dále jen „**Smlouva**“):

**I. Předmět Smlouvy**

- 1) Sodexo se zavazuje prodávat Klientovi, na základě jeho jednotlivých objednávek, jeden či více produktů (dále jen „**Produkt**“ nebo „**Produkty**“), které jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách nákupu a užití každého takového Produktu uzavřených mezi smluvními stranami a tvořících přílohu této Smlouvy (dále jen „**OP**“), v objednaném množství a kvalitě.
- 2) Klient se zavazuje zaplatit za objednané Produkty dohodnutou cenu, která je blíže specifikována v ceníku každého takového Produktu tvořícího přílohu OP, a dodržovat Smlouvu a veškeré její součásti.
- 3) Rozsah poskytovaných služeb a bližší podmínky plnění podle této Smlouvy a práva a závazky smluvních stran jsou upraveny touto Smlouvou, OP, reklamačním řádem jednotlivých Produktů Sodexo (dále jen „**Reklamační řád**“).

**II. Cena**

- 1) Výše ceny za objednané Produkty je vždy dána ceníkem jednotlivých Produktů Sodexo (dále jen „**Ceník**“). Způsob jejího určení je blíže specifikovaný v OP.

**III. Ostatní ujednání**

- 1) Klient bere na vědomí, že odesláním každé objednávky, jakož i zaplacením ceny objednaných Produktů potvrzuje, že plně souhlasí s OP, Reklamačním řádem a Ceníkem ve znění platném a účinném v okamžiku učinění takového úkonu.

**IV. Závěrečná ujednání**

- 1) Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu je možno vypovědět s 3-měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v průběhu něhož byla výpověď doručena druhé straně.  
Sodexo je oprávněno smlouvu jednostranně ukončit a to v případě, že klient nebude po dobu min. 14 po sobě jdoucích měsíců realizovat objednávky dle bodu I. této smlouvy.
- 3) Tato Smlouva plně nahrazuje veškerá předchozí smluvní ujednání mezi Sodexo a Klientem týkající se Produktů, jejichž dodávka je předmětem OP tvořících přílohu této Smlouvy.
- 4) Veškeré přílohy této Smlouvy tvoří její nedílnou součást.
- 5) Klient podpisem smlouvy stvrzuje že OP, Ceník a Reklamační řád obdržel, rozumí jim a souhlasí s nimi.
- 6) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

V Ostravě dne 3. 1. 2011  
Sodexo Pass Česká republika a.s.  
Radlická 2, 150 00 Praha 5 - Smíchov  
IČO: 61860476, DIČ: CZ61860476  
tel.: 233 113 435, www.sodexo.cz (30)

Sodexo Pass Česká republika a.s.

V Ostravě dne 4. 1. 2011

Klient

**Dodatek č. o ceně Poukázek ke Smlouvě o nákupu a užití produktů Sodexo (dále jen „Dodatek“) uzavřené mezi:**

Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSČ 150 00  
 IČ: 61860476, DIČ: CZ61860476  
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2947  
 zastoupená (jméno, funkce): Martin Špaček – obchodní reprezentant

(dále jen „Sodexo“)

a

Název subjektu / jméno a příjmení podnikatele: Střední škola stavební a dřevozpracující, Ostrava, p.o.  
 se sídlem / místem podnikání: Ostrava – Zábřeh, U Studia 33, 700 30  
 IČ: 00845213 DIČ: CZ00845213  
 zapsaný v OR / ŽR / jiné evidenci:  
 jednající / zastoupený (jméno, funkce):

(dále jen „Klient“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE Sodexo a Klient uzavřeli dne ..... Smlouvu o nákupu a užití produktů Sodexo (dále jen „Smlouva“), jejíž přílohou a nedílnou součástí jsou Obchodní podmínky nákupu a užití Poukázek Sodexo (dále jen „OP“), dohodli se nyní na následující změně uzavřené Smlouvy a OP:

**I. Cena Poukázek**

- Sodexo se zavazuje, za podmínek stanovených v tomto Dodatku poskytnout Klientovi slevu z poplatku za vydání poukázky (dále jen „Sleva“).
- Konkrétní výše slevy z cen uvedených v Ceníku u jednotlivých produktů je:

| Druh Poukázky  | Výše slevy v % |
|--|----------------|
| Gastro Pass  | 7,5 %          |
| Benefitové poukázky (Flexi, Fokus, Relax, Holiday, Vital, Smart) |                |
| Dárkové poukázky (Dárková, Wellness*, Gurman*, Zážitková**)      |                |

Výše uvedená sleva u produktu Gastro Pass se skládá z:

- 7,5 % za realizovaný nakupovaný objem

**II. Závěrečná ujednání**

- S výjimkou ustanovení, která se mění tímto Dodatkem, zůstávají veškerá ostatní ustanovení Smluvní dokumentace plně platná a účinná.
- Tento Dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

Na důkaz svého souhlasu s textem tohoto Dodatku níže připojují oprávnění zástupci obou smluvních stran své podpisy.

V Ostravě

dne 3. 1. 2011

v OSTRAVĚ

dne 4. 1. 2011

**sodexo**  
 Sodexo Pass Česká republika a.s.  
 Radlická 2, 150 00 Praha 5 - Smíchov  
 IČO: 61860476, DIČ: CZ61860476  
 www.sodexo.cz (30)

  
 Klient



## 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 Přílohu č. 1 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 <a href="http://www.sodexo.cz">www.sodexo.cz</a> .   |
| 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.  |
| Reklamací  | Uplatnění práva Klienta vyplývajícího z odpovědnosti Sodexo za Vady Poukázky.  |
| Reklamační řád                                     | Reklamační řád pro nákup Poukázek Sodexo. Jeho platné znění tvoří Přílohu č. 2 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 <a href="http://www.sodexo.cz">www.sodexo.cz</a> .               |
| 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 <a href="http://www.mojesodexo.cz">www.mojesodexo.cz</a> , 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 dáreků i služeb  |
| Wellness Pass  | služby vybraných wellness zařízení   |
| Gurman Pass    | gastronomické služby vybraných restauračních zařízení  |
| Zážitkový Pass | služby v oblasti zážitků   |

- 2) Podrobnější informace o jednotlivých druzích Poukázek jsou k dispozici na webových stránkách Sodexo ([www.sodexo.cz](http://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](http://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 jakékoliv 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 čerpáním služeb nebo nákupem zboží u smluvních partnerů spojena.

### 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](mailto: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, minimálně však dva měsíce před účinností, o změně Smluvní dokumentace vhodným způsobem informovat, např. formou oznámení přiloženého k vystavené faktuře, dopisem, či zveřejněním v SodexoPassOnline..Platné znění Smluvní dokumentace, která je předmětem takové změny, bude současně vždy zveřejněno na webových stránkách Sodexo ([www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz)) a rovněž ve všech Kontaktních místech.
- 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](http://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 zasláním 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 1.7.2010.

## 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 Reklamací** – 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 u Klienta 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 neodpovídajících vzoru, 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 Reklamací, 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 Reklamací, a za podmínek stanovených v Reklamačním řádu.

### III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. Reklamací 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. Reklamací 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 Reklamací

- prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.sodexo.cz/spokojenost](http://www.sodexo.cz/spokojenost);
- prostřednictvím elektronického formuláře na [SodexoPassOnline](http://SodexoPassOnline)
- emailem na adrese [info.cz@sodexo.com](mailto: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 Reklamací 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 Reklamací jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera, a její funkci;
- zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamací jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera a to alespoň telefonní číslo;
- číslo Smlouvy;
- jde-li o Reklamací 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 Reklamací Klienta, některý z níže uvedených nároků, v závislosti na povaze Vady, a dále datum vzniku /projevení se Vady;

- jde-li o Reklamací Partnera, výši peněžitého rozdílu požadovaného k doplacení dle čl. IV., odst. 5 tohoto Reklamačního řádu;
- podpis osoby uplatňující Reklamací 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 Reklamací 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](http://www.sodexo.cz).

3) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2010

V Praze dne 1. 11. 2010

### Ceník Poukázek Sodexo a doplňkových služeb

Cena Poukázky je stanovena jako součet její nominální hodnoty a poplatku za vydání Poukázky. Poplatek za vydání Poukázky je stanoven jako procento z nominální hodnoty Poukázky a jeho výše je upravena v níže uvedené tabulce.

| Druh Poukázky   | Poplatek za vydání Poukázky |
|---|-----------------------------|
| Gastro Pass   | 4%                          |
| Benefitové poukázky (Flexi, Fokus, Relax, Holiday, Vital, Smart)  | 5%                          |
| Dárkové poukázky (Dárková, Wellness*, Gurman*, Zážitková**)   | 5%                          |
| <i>Min. poplatek = 100,- Kč (platí pouze v případě, pokud je úroveň poplatku za vydání Poukázek dle výše uvedeného nižší než 100,- Kč, minimální poplatek se netýká Poukázky Zážitkový Pass).</i> |                             |
| <i>* dárkové balení obsahuje Poukázku(y) příslušné hodnoty, barevnou brožuru, dárkovou krabičku, komplementku a samolepku na přelepení krabičky</i>   |                             |
| <i>** dárkové balení obsahuje Poukázku(y) příslušné hodnoty a leták s informacemi o uplatnění Poukázky. Za tisk a zaslání duplikátu daňového dokladu činí poplatek 45,- Kč za ks.</i>             |                             |
| <i>V případě, že klient využije službu doručení Poukázek, je způsob za doručení stanoven v čl. V OP.</i>  |                             |

#### Ceny přepravného:

| Druh přepravy                 | Cena služby |
|-------------------------------|-------------|
| Česká pošta                   | 170,- Kč    |
| Kurýrní služba                | 170,- Kč    |
| Bezpečnostní agentura         | 500,- Kč    |
| Poplatek za pobočkové operace | 30,- Kč     |
| Doběrečné                     | 35,- Kč     |

#### Ceny doplňkových služeb k poukázkám:

| Druh služby                        | Cena služby |
|------------------------------------|-------------|
| Obálka - mimo službu personalizace | 4,- Kč/ks   |
| Krabička                           | 30,- Kč/ks  |
| Přáníčko bez potisku               | 6,- Kč/ks   |
| Přáníčko s potiskem                | 10,- Kč/ks  |
| Vklad – komplementka               | 4,- Kč/ks   |

Na poplatky se vztahuje DPH dle platných předpisů.  
Tento ceník nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2010