Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

C/03/03

**I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

 týká-li se Reklamace Poukázek, číslo 1) Garantovaná reakční doba je pro případy výpadku

1) Tento reklamační rád („**Reklamační řád**“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamací uplatňovaných vůči společnosti Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSC 150 00, IČ: 618 60 476, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 („**Sodexo**“) ze strany Klientů v souvislosti se Smlouvou.

2) Pokud je Klient přesvědčen, že Sodexo

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.

**III. ODPOVĚDNOST SODEXO**

dostupnosti systému Cafeteria nebo mojeBonusy stanovena 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 Sodexo. Sodexo je povinno odpovědět

v konkrétním případě nepostupovalo podle Smlouvy, 1) Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství

do 48 hodin od uplatnění Reklamace.

může Klient uplatnit vůči Sodexo 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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| přiřazený jim | ve | Všeobecných obchodních |  | Poukázky nebyly prokazatelně dodány v |  |
| podmínkách. |  |  |  | dohodnuté, jinak obvyklé jakosti (např. | **VIII. ODPOVĚDNOST SODEXO** |

Poukázek objednaných Klientem na základě společností Sodexo akceptované objednávky v

případě, že:

 Poukázky byly dodány v prokazatelně jiném množství, než stanovila objednávka Klienta akceptovaná ze strany Sodexo („**Vada množství**“);

**C/ GPC/FPC**

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se

uplatní výhradně pro Reklamace GPC/FPC,

Stravného/FPC kreditu, úhrady Benefitů prostřednictvím GPC/FPC, případně jiné Reklamace učiněné v souvislosti s produktem GPC/FPC.

4) Reklamační řád byl vydán společností Sodexo

dodání jiného druhu Poukázek než je 1) Rozsah odpovědnosti Sodexo v souvislosti

v souladu s § 1751 OZ.

uvedeno v objednávce Klienta,

s GPC/FPC vymezují VOP.

5) V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem

akceptované ze strany Sodexo, dodání 2) V souvislosti s přijatou Objednávkou GPC/FPC

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 Reklamace**“). Reklamace uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamace nebude uplatněna řádně.

2) Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez

zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit

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 překontrolovat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že

Sodexo zaručuje, že Klient obdrží objednaný počet GPC/FPC, které budou ve všech ohledech způsobilé pro způsob užití dohodnutý ve Smlouvě.

**IX. REKLAMACE V SOUVISLOSTI S PRODUKTEM GPC/FPC**

1) Na reklamace v souvislosti s produkty GPC/FPC se použijí přiměřeně ustanovení tohoto Reklamačního řádu ohledně Poukázek, včetně článku III. odst. 2,

článku IV. a článku V.

skutečnosti nasvědčující tomu, že Sodexo

Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo 2) V rámci reklamace je Klient oprávněn požadovat,

nepostupovalo podle Smlouvy.

3) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze

některým z následujících způsobů

 prostřednictvím elektronického formuláře

na adrese [www.sodexo.cz/spokojenost;](http://www.sodexo.cz/spokojenost)

 prostřednictvím elektronického formuláře

na SodexoPassOnline;

Beneficient. Sodexo neodpovídá za Vady Poukázek

doručených Klientovi, popř. přímo Beneficientovi v poškozeném přepravním obalu. Odpovědnost Sodexo 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

aby Sodexo dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.

**D/Společná ustanovení**

**IX. SOUČINNOST V REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ**

 emailem na adrese info.cz@sodexo.com;

Vady, které vznikly po tomto okamžiku, Sodexo Klient se v rámci reklamačního řízení zavazuje

 ústně při osobním jednání na Kontaktním

místě Sodexo, a to u osoby, kterou k tomu

Sodexo pověří, která mu vystaví doklad

Klientovi neodpovídá.

**IV. REKLAMACE POUKÁZEK**

poskytnout Sodexo veškerou rozumně požadovanou

součinnost, včetně případného převzetí reklamovaných

Poukázek od Sodexo po skončení reklamačního řízení.

potvrzující uplatnění Reklamace, resp. 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané

obsah a předmět Reklamace, v případě

Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich

**X. STÍŽNOSTI**

Reklamace Poukázek lze Reklamaci předat

doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, 1) Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky

i obchodnímu zástupci Sodexo, který

má tuto povinnost příslušný Beneficient.

Sodexo, a to individuálně s ohledem na okolnosti

Klientovi vystaví doklad potvrzující 2) V případě Vady množství je Klient oprávněn při

případu. O výsledku vyřízení stížností se Sodexo

uplatnění Reklamace;

uplatnění Reklamace požadovat dodání chybějícího

zavazuje Klienta informovat.

 na Oddělení péče o zákazníky, a to

množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient 2) Klient je oprávněn podat stížnost písemně

písemně doporučeným dopisem zaslaným

na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická

2, 150 00 Praha 5.

4) V případě Reklamace fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též

 prostřednictvím systému Cafeteria na

adrese své aplikace v doméně

oprávněn při uplatnění Reklamace požadovat

odstranění této vady formou dodání nových

Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamace uplatněna.

**V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

**POUKÁZEK**

V případě, že je Reklamace Klientem řádně a včas

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 Sodexo veškerou rozumně požadovanou

součinnost.

**XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

mojeBenefity, nebo

uplatněna, zavazuje se Sodexo přezkoumat její 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení

 e-mailem na adrese

důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o

zahájená před jeho účinností.

cafeteria.mojebenefity@sodexo.com.

výsledku informovat Klienta. Považuje-li Sodexo 2) Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech

5) Reklamace systému Cafeteria netýkající se garanční

reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze

Kontaktní osoba.

6) 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;

Reklamaci Poukázek za důvodnou, je povinno v této

lhůtě současně odstranit Vady.

**B/ Cafeteria a mojeBonusy**

Následující část, tj. ustanovení čl. VI. až VII. se

uplatní výhradně pro Reklamace systému Cafeteria

nebo systému mojeBonusy.

**VI. GARANCE DOSTUPNOSTI**

Klient je oprávněn podat Reklamaci, nebude-li

provozovnách Sodexo, na internetové adrese [www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz/) a na adrese aplikace Klienta v doméně mojeBenefity.

3) Sodexo má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamace kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.

4) V rámci Reklamace, nestanoví-li tento Reklamační řád jinak, je Klient oprávněn požadovat, aby Sodexo

dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.

 zpětný kontakt na osobu uplatňující

dodržena Garance dostupnosti systému Cafeteria, 5) Reklamace Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci

Reklamaci v zastoupení Klienta, a to

resp. Garanace dostupnosti systému mojeBonusy

uplatnit přímo u Partnerů.

alespoň telefonní číslo;

(také označovaná jako Service level Agreement 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti

 číslo Smlouvy;

 srozumitelný popis předmětu Reklamace;

 v případě písemné Reklamace podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení

Klienta;

neboli SLA) na úrovni stanovené v Dodatku

Cafeteria, resp. v Dodatku mojeBonusy.

**VII. GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA**

dnem [1.1.2017].

V Praze dne [1.1.2017] Sodexo Pass Česká republika a.s.