

# Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tento reklamační řád („**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 v konkrétním případě nepostupovalo podle Smlouvy, 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 podmínkách.
- 4) Reklamační řád byl vydán společností Sodexo 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 Sodexo 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;
  - emailem na adrese [info.cz@sodexo.com](mailto:info.cz@sodexo.com);
  - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Sodexo, a to u osoby, kterou k tomu Sodexo pověří, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamací, resp. obsah a předmět Reklamací, v případě Reklamací Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Sodexo, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamací;
  - 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.
- 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 [cafeteria.mojebenefity@sodexo.com](mailto:cafeteria.mojebenefity@sodexo.com).
- 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 danového 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 SODEXO

- 1) Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství 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**“);
  - Poukázky nebyly prokazatelně dodány v dohodnuté, jinak obvyklé jakosti (např. dodání jiného druhu Poukázek než je uvedeno v objednávce Klienta, akceptované ze strany Sodexo, 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 přezkontrolovat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo 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 Vady, které vznikly po tomto okamžiku, Sodexo Klientovi neodpovídá.

## IV. REKLAMACE POUKÁZEK

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficient.
- 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 Sodexo přezkontrolovat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku informovat Klienta. Považuje-li Sodexo 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 Reklamací systému Cafeteria nebo systému mojeBonusy.

## VI. GARANCE DOSTUPNOSTI

Klient je oprávněn podat Reklamaci, nebude-li dodržena Garance dostupnosti systému Cafeteria, resp. Garance dostupnosti systému mojeBonusy (také označovaná jako Service level Agreement neboli SLA) na úrovni stanovené v Dodatku Cafeteria, resp. v Dodatku mojeBonusy.

## VII. GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA

- 1) Garantovaná reakční doba je pro případy výpadku dostupnosti systému Cafeteria nebo mojeBonusy

stanovena 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 Sodexo. Sodexo je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamací.

## C/ GPC

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamací GPC, GPC kreditu, úhrady Benefitů prostřednictvím GPC, případně jiné Reklamací učiněné v souvislosti s produktem GPC.

## VIII. ODPOVĚDNOST SODEXO

- 1) Rozsah odpovědnosti Sodexo v souvislosti s GPC vymezují VOP.
- 2) V souvislosti s přijatou Objednávkou GPC Sodexo zaručuje, že Klient obdrží objednaný počet GPC, které budou ve všech ohledech způsobilé pro způsob užití dohodnutý ve Smlouvě.

## IX. REKLAMACE V SOUVISLOSTI S PRODUKTEM GPC

- 1) Na reklamace v souvislosti s produkty GPC 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 Sodexo 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 Sodexo veškerou rozumně požadovanou součinnost, včetně případného převzetí reklamovaných Poukázek od Sodexo po skončení reklamačního řízení.

## X. STÍŽNOSTI

- 1) Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Sodexo, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížnosti se Sodexo 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 Sodexo 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 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 Reklamací kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) V rámci Reklamací, 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.
- 5) Reklamací Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů. Reklamací týkající se Flexi Pass CARD budou vyřizovány dle reklamačního řádu pro Flexi Pass CARD společnosti Service Cards Online, s.r.o.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.12.2015.

V Praze dne 2.11.2015  
Sodexo Pass Česká republika a.s.