

# Reklamační řád

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád (dále jen „**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, 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 proplácením 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 Reklamacie** – 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 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 opotřebením 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 Reklamacie, 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 Reklamacie, a za podmínek stanovených v Reklamačním řádu.

## III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. Reklamacie 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. Reklamacie 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 Reklamacie
  - 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, 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 zaslaným 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 Reklamacie 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 Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera, a její funkci;
  - zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera a to alespoň telefonní číslo;
  - číslo Smlouvy;
  - jde-li o Reklamacie 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 Reklamacie Klienta, některý z níže uvedených nároků, v závislosti na povaze Vady, a dále datum vzniku /projevení se Vady;

- jde-li o Reklamacie Partnera, vyšší peněžitého rozdílu požadovaného k doplacení dle čl. IV., odst. 5 tohoto Reklamačního řádu;
- podpis osoby uplatňující Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera.

- 3) V případě Vady jakosti musí být k řádnému vyřízení Reklamacie předloženy Sodexu reklamované Poukázky. Pokud Klient zasílá 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 Reklamacie 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



Mgr. Milan Zelený  
Provozní ředitel  
Sodexo Pass Česká republika a.s.