

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 z.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je vydaný společností Sodexho 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 "SPČR").

## II. VÝKLAD ZÁKLADNÍCH POJMŮ

**Obchodní místa Makro** – velkoobchodní středisko společnosti Makro Cash & Carry ČR s.r.o. určené ke sběru Poukázek. Seznam těchto velkoobchodních středisek je k dispozici na internetových stránkách [www.sodexho.cz/makro](http://www.sodexho.cz/makro)

**Podmínky uplatnění Reklamace** - termín definovaný v čl. V. tohoto reklamačního řádu.

**Potvrzení o převzetí** – Potvrzení o předání Poukázek uplatněných k proplacení, podepsané Partnerem a osobou pověřenou ke sběru Poukázek.

**Poukázky** – Poukázky vydávané SPČR<sup>1)</sup>.

**Partner** – Partner dle Smlouvy.

**Reklamace** – sdělení námitek k výsledku kontroly Poukázek předaných Partnerem k proplacení SPČR, jejímž výsledkem je nesoulad mezi údaji uvedenými ve Výčetce a skutečně odevzdanými Poukázkami.

**Smlouva** - smlouva o spolupráci při úhradě služeb poukázkami uzavřená mezi SPČR a Partnerem, na základě níž se Partner zavazuje přijímat ve svých provozovnách Poukázky k úhradě služeb a zboží a SPČR se zavazuje tyto Poukázky proplácet.

**Výčetka** - formulář, který je Partner povinen vyplnit při uplatnění Poukázek k proplacení, a to na základě Smlouvy.

## III. SOUHLAS S REKLAMAČNÍM ŘÁDEM

1. Tento reklamační řád ve svém aktuálním znění tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavřené mezi SPČR a Partnerem. Partner vyjadřuje souhlas s jeho aktuálním zněním podpisem výčetky Poukázek určených k proplacení.

## IV. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Partner je povinen zkontrolovat částku vyplacenou SPČR za Poukázky uplatněné k proplacení bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, nejpozději však do 10 dnů od jejího obdržení. Reklamaci nesouladu, který takto zjistil, je Partner povinen bez zbytečného odkladu uplatnit u SPČR, a to osobně nebo v zastoupení svým oprávněným zástupcem. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jsou-li splněny níže uvedené reklamační podmínky („**Podmínky uplatnění Reklamace**“).

## V. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Partner je oprávněn uplatnit Reklamaci ve všech níže uvedených případech písemnou formou:

- a) osobně v provozovně SPČR, na které má uzavřenou Smlouvu a ve které Poukázky předal k proplacení, a to u osoby k tomu SPČR pověřené;
- b) na provozním úseku centrály SPČR, a to buď
  - doporučeným dopisem zasláným na adresu Sodexho Pass Česká Republika a.s., Provozní úsek – Oddělení Vyplácení, Radlická 2, 150 00 Praha 5;
  - faxem na t.č. 271 743 321
  - emailem na elektronickou adresu [info@sodexhopass.cz](mailto:info@sodexhopass.cz)
- c) předá-li Partner Poukázky k proplacení v Obchodních místech Makro, je povinen uplatnit Reklamaci přímo u SPČR, a to pouze dle bodu b), popsáno v bodu 1 tohoto článku.

3. Při uplatnění Reklamace je Partner povinen uvést následující údaje:

- název nebo obchodní firmu Partnera, včetně jeho sídla nebo místa podnikání;
- jméno osoby uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Partnera a její funkci;
- zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Partnera, a to alespoň telefonní číslo.
- číslo Smlouvy
- srozumitelný popis případu;
- výši peněžitého rozdílu požadovaného k doplacení dle čl. V. odst. 5. tohoto reklamačního řádu;
- datum uplatnění Reklamace;
- podpis osoby uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Partnera;

4. Dále musí být k Reklamaci přiložena kopie daňového dokladu vystaveného ohledně Poukázky, která je předmětem Reklamace.
5. Při uplatnění Reklamace je Partner oprávněn požadovat doplacení peněžitého rozdílu mezi skutečně vyplacenou částkou a částkou, kterou Partner uvedl k proplacení.

## **VI. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

1. V případě, že je Reklamace Partnerem řádně a včas uplatněna, zavazuje se SPČR přezkoumat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku písemně informovat Partnera. V případě, že SPČR shledá Reklamaci jako oprávněnou, je SPČR povinno ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy informuje Partnera o výsledku Reklamace, reklamovanou skutečnost napravit.

## **VII. SOUČINNOST PARTNERA V REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ**

1. Partner se v rámci reklamačního řízení zavazuje poskytnout SPČR veškerou rozumně požadovanou součinnost.

## **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
2. Tento reklamační řád je pro Partnera k nahlédnutí ve všech provozovnách SPČR, v Obchodních místech Makro a na internetové adrese SPČR [www.sodexho.cz](http://www.sodexho.cz).
3. Tento reklamační řád může být ze strany SPČR doplněn či upraven v souladu se Smlouvou.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01. 09. 2008

V Praze dne 01. 09. 2008



Sodexho Pass Česká Republika a. s.  
Mgr. Milan Zelený  
Provozní ředitel

-----  
<sup>1)</sup> V případě předání Poukázek na určeném velkoobchodním středisku společnosti MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o platí, že se Poukázkou pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí stravenka Gastro Pass vydaná SPČR (všechny platné emise)