

# Reklamační řád Pluxee Česká republika a.s.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamaci uplatňovaných vůči společnosti Pluxee Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Plzeňská 3350/18, PSC 150 00, IČ: 618 60 476, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 („**Pluxee**“) ze strany Klientů v souvislosti se Smlouvou.
- 2) Pokud je Klient přesvědčen, že Pluxee v konkrétním případě nepostupovalo podle Smlouvy, může Klient uplatnit vůči Pluxee 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 Pluxee 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**“). Reklamacie uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamacie nebude uplatněna řádně.
- 2) Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti nasvědčující tomu, že Pluxee nepostupovalo podle Smlouvy.
- 3) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
  - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.pluxee.cz](http://www.pluxee.cz);
  - prostřednictvím elektronického formuláře na Pluxee Online;
  - emailem na adrese [info.cz@pluxeegroup.com](mailto:info.cz@pluxeegroup.com);
  - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Pluxee, a to u osoby, kterou k tomu Pluxee pověří, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie, resp. obsah a předmět Reklamacie, v případě Reklamacie Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Pluxee, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie;
  - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zasláným na adresu Pluxee Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Plzeňská 3350/18, 150 00 Praha 5.
- 4) V případě Reklamacie fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
  - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doměné mojeBenefity, nebo
  - e-mailem na adrese [cafeteria.mojebenefity@pluxeegroup.com](mailto:cafeteria.mojebenefity@pluxeegroup.com).
- 5) Reklamacie systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- 6) Při uplatnění Reklamacie 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 Reklamacie;
  - v případě písemné Reklamacie podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta;

- týká-li se Reklamacie Poukázek, číslo daňového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
- předmět Reklamacie a uplatněné právo.

## A/ Poukázky

Následující část, tj. ustanovení čl. III. až V. se uplatní výhradně pro Reklamacie Poukázek.

## III. ODPOVĚDNOST PLUXEE

- 1) Pluxee odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě společností Pluxee akceptované objednávky v případě, že:
  - Poukázky byly dodány v prokazatelně jiném množství, než stanovila objednávka Klienta akceptovaná ze strany Pluxee („**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 Pluxee, 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 Beneficiet. Pluxee neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficietovi v poškozeném přepravním obalu. Odpovědnost Pluxee 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, Pluxee Klientovi neodpovídá.

## IV. REKLAMACE POUKÁZEK

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Pluxee bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficiet.
- 2) 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.

## V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE POUKÁZEK

V případě, že je Reklamacie Klientem řádně a včas uplatněna, zavazuje se Pluxee přezkoumat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku informovat Klienta. Považuje-li Pluxee Reklamaci Poukázek za důvodnou, je povinno v této lhůtě současně odstranit Vady.

## B/ Cafeteria

Následující část, tj. ustanovení čl. VI. až VII. se uplatní výhradně pro Reklamacie systému Cafeteria..

## VI. GARANCE DOSTUPNOSTI

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

## VII. GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA

- 1) Garantovaná reakční doba je pro případy výpadku dostupnosti systému Cafeteria na 2 hodiny v pracovní době a 5 hodin mimo ni, počítáno vždy od okamžiku uplatnění Reklamacie 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 Reklamacie, případně zjištění výpadku, pokud jej před nahlášením zaznamená Pluxee. Pluxee je povinen odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamacie.

## C/ Karty Multibenefit/Gastro/Flexi

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamacie karet Multibenefit/Gastro/Flexi, kreditu Gastro/Flexi, úhrady Benefitů prostřednictvím účtů Gastro/Flexi, případně jiné Reklamacie učiněné v souvislosti s produktem karet Multibenefit/Gastro/Flexi..

## VIII. ODPOVĚDNOST PLUXEE

- 1) Rozsah odpovědnosti Pluxee v souvislosti s kartami Multibenefit/Gastro/Flexi vymezují VOP.
- 2) V souvislosti s přijatou Objednávkou karet Multibenefit/Gastro/Flexi Pluxee zaručuje, že Klient obdrží objednaný počet karet Multibenefit/Gastro/Flexi, které budou ve všech ohledech způsobilé pro způsob užití dohodnutý ve Smlouvě.

## IX. REKLAMACE V SOUVISLOSTI S PRODUKTEM KARTA MULTIBENEFIT/GASTRO/FLEXI

- 1) Na reklamace v souvislosti s produkty Karty Multibenefit/Gastro/Flexi 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 Pluxee 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 Pluxee veškerou rozumně požadovanou součinnost, včetně případného převzetí reklamovaných Poukázek od Pluxee po skončení reklamačního řízení.

## X. STÍŽNOSTI

- 1) Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Pluxee, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížností se Pluxee 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 Pluxee veškerou rozumně požadovanou součinnost.

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájena před jeho účinností.
- 2) Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech provozovnách Pluxee, na internetové adrese [www.pluxee.cz](http://www.pluxee.cz) a na adrese aplikace Klienta v doměné mojeBenefity.
- 3) Pluxee má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamacie kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) V rámci Reklamacie, nestanoví-li tento Reklamační řád jinak, je Klient oprávněn požadovat, aby Pluxee dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.
- 5) Reklamacie Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 4.1.2024.

V Praze dne 28.11.2023  
Pluxee Česká republika a.s.