



## Všeobecné obchodné podmienky k Zmluve

### o zabezpečení poskytovania služieb za produkty

Platné od 21.02.2024

#### I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky k zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty (ďalej len „VOP“) sú obchodnými podmienkami vydanými spoločnosťou DOXX – Stravné lístky, spol. s r.o., so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, IČO: 36 391 000, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel Sro, Vložka č. 12115/L v zmysle ust. § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 1.2 VOP dopĺňajú Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty a podrobnejšie upravujú ustanovenia Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty.
- 1.3 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty ako jej príloha.
- 1.4 Práva a povinnosti Dodávateľa a Klienta, vzniknuté na základe Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty, ktoré nie sú upravené v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty ani v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

#### II. Vymedzenie pojmov

Pokiaľ priamo z kontextu nevyplýva niečo iné, majú nasledujúce slová, výrazy a pojmy použité v týchto VOP v jednotnom alebo v množnom čísle a s veľkým začiatočným písmenom alebo s malým začiatočným písmenom nižšie definovaný význam.

- 2.1 **Cena za zabezpečenie dodania produktov a služieb** sa rozumie nominálna hodnota objednaných produktov, cena za Karty fpoho a výška odmeny Dodávateľa.
- 2.2 **Dodávateľ** - spoločnosť DOXX - Stravné lístky, spol. s r.o., so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, IČO: 36 391 000, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel: Sro, vložka číslo: 12115/L, ktorá vo vlastnom mene vydáva (emituje) produkty (Stravenky, eStravenky, Nápojové poukážky, eNápojové poukážky, Benefitné poukážky, eBenefitné poukážky, Rekreačné poukážky), a je oprávnená pre Klienta na základe Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty zabezpečiť (sprostredkovať) vo vybraných Zmluvných prevádzkach Dodávateľa stravovacie služby podľa § 152 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákonník práce“), zabezpečiť (sprostredkovať) vo vybraných Zmluvných prevádzkach Dodávateľa pitný režim podľa § 7 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 99/2016 Z. z. o podrobnostiach o ochrane zdravia pred záťažou teplom a chladom pri práci v znení neskorších predpisov, zabezpečiť (sprostredkovať) vo vybraných Zmluvných prevádzkach Dodávateľa regeneráciu pracovných síl kultúrne a športové vyžitie, rekreáciu, zdravotnú starostlivosť a ďalšie služby v oblasti starostlivosti o zamestnancov ako i realizáciu sociálnej politiky zamestnávateľa podľa zákona č. 152/1994 Z. z. o sociálnom fonde a o zmene a doplnení zákona č. 286/1992 Zb. o daniach z príjmov v znení neskorších predpisov.
- 2.3 **Držiteľ karty** – fyzická osoba (zamestnanec Klienta/fyzická osoba podnikateľ), ktorá používa pridelenú Kartu fpoho personalizovanú na svoje meno a priezvisko na úhradu za poskytnuté služby v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa podľa účelu pridelených hodnôt elektronických produktov asociovaných s Kartou fpoho.

2.4 **Emisia produktov** - predstavuje súbor produktov vydaných Dodávateľom na určité obdobie, pre ktoré je produkt platný a akceptovaný v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa. Platnosť hodnôt elektronického produktu (elektronickej poukážky) asociovaného s Kartou fpoho je daná druhom produktu emisie a dĺžkou doby platnosti emisie týchto produktov. Dĺžka doby platnosti emisie hodnôt eStraveniek a eNápojových poukážok je 15 mesiacov a platí od 1. 10. kalendárneho roka predchádzajúceho roku emisie do 31.12. kalendárneho roku danej emisie (napr. Emisia 2023 platí od 1.10.2023 do 31.12.2024). Dĺžka doby platnosti emisie hodnôt eBenefitných poukážok je 27 mesiacov a platí od 1.10. kalendárneho roka predchádzajúceho roku emisie do 31. 12. druhého kalendárneho roku danej emisie (napr. Emisia 2023 - 2024 platí od 1.10.2022 do 31. 12. 2024). Po uplynutí doby platnosti danej emisie strácajú hodnoty elektronických produktov svoju platnosť a nie je možné ich už použiť na úhradu za poskytnuté služby v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa. Elektronické produkty, ktorých hodnoty sú asociované s Kartou fpoho, strácajú platnosť uplynutím posledného dňa doby platnosti konkrétnej emisie daného druhu elektronického produktu. Držiteľ karty nie je oprávnený použiť ani žiadať akýkoľvek nevyužitý zostatok hodnôt elektronických produktov od Dodávateľa/Klienta/Zmluvnej prevádzky Dodávateľa po skončení ich platnosti.

2.5 **fpoho zóna** – predstavuje prístup Klienta k svojmu účtu na webovom portáli Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk). Na získanie prístupu do fpoho zóny je Klient povinný vykonať svoju registráciu na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk) a aktivovať svoj užívateľský účet.

2.6 **Karta fpoho** - je nosič pridelených hodnôt elektronických poukážok (eStraveniek, eNápojových poukážok, eBenefitných poukážok) na základe objednávky Klienta alebo nákupu Držiteľa karty v rámci služby TopUp, a ktoré sú asociované s Kartou fpoho vydanou Dodávateľom. Karta fpoho je bezkontaktná a neprenosná a je vydaná Dodávateľom v podobe plastovej karty. Karta fpoho obsahuje NFC čip na bezkontaktné používanie a je zabezpečená ochrannými prvkami, ako logo Dodávateľa, magnetický prúžok a čip, ktoré sa na účely uplatnenia poukážky Kartou fpoho v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa využívajú. Môže mať podobu aj mobilnej aplikácie. Ku Karte fpoho je možné prideliť aj hodnotu Rekreačné poukážky. Karty fpoho prostredníctvom uplatnenia elektronickej poukážky asociovanej na Karte fpoho možno používať na nákup v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa na účel dohodnutý v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty, resp. v Zmluve o TopUp, a to prostredníctvom POS terminálu, vybaveného softwarovou aplikáciou fpoho dodanou Dodávateľom, respektíve ním určenou osobou. Platnosť Karty fpoho je obmedzená mesiacom a rokom uvedeným na Karte fpoho. Vlastníkom Karty fpoho je Dodávateľ.

2.7 **Klient** - fyzická osoba podnikateľ a/alebo právnická osoba, ktorá podľa § 152 Zákonníka práce v platnom znení je povinná zabezpečiť seba a/alebo svojim zamestnancom vo všetkých zmenách stravovanie zodpovedajúce zásadám správnej výživy. Klient je tiež povinný zabezpečiť pitný režim podľa § 7 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 99/2016 Z. z. o podrobnostiach o ochrane zdravia pred záťažou teplom a chladom pri práci v znení neskorších predpisov. Klient je oprávnený zabezpečiť stravovanie a pitný režim prostredníctvom Dodávateľa, ktorý je oprávnený stravovacie služby a pitný režim zabezpečiť (sprostredkovať). Klient je oprávnený na regeneráciu pracovných síl, kultúrne a športové vyžitie, rekreáciu, zdravotnú starostlivosť a ďalšie služby v oblasti starostlivosti

- o zamestnancov ako i na realizáciu sociálnej politiky zamestnávateľa podľa zákona č. 152/1994 Z. z. o sociálnom fonde a o zmene a doplnení zákona č. 286/1992 Zb. o daniach z príjmov v znení neskorších predpisov využití služby Dodávateľa, ktorý je oprávnený tieto služby zabezpečiť alebo sprostredkovať. Klient je oprávnený poskytnúť zamestnancovi nepeňažné plnenie podľa § 5 ods. 7 písm. o) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov.
- 2.8 **fpoho apka** – softvérová aplikácia postavená na operačnom systéme Android, Huawei a iOS. Zároveň umožňuje Držiteľovi karty overiť zostatok poukážok, expiráciu elektronických produktov asociovaných so Kartou fpoho, históriu transakcií, nakupovať eStravenky v rámci služby TopUp, a tiež na základe lokalizácie rýchlo nájsť najbližšie Zmluvné prevádzky Dodávateľa v závislosti od druhu produktu Dodávateľa. Pokiaľ má držiteľ karty operačný systém Android s podporou NFC v mobile, môže prostredníctvom aplikácie „Karta DOXX v mobile“ uskutočňovať platby tak ako pri Karte fpoho.
- 2.9 **Nariadením na ochranu osobných údajov** - sa rozumie Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov).
- 2.10 **Neregistrovaný Klient** – je Klient, ktorý nemá aktivovaný užívateľský účet v Zákazníckej zóne, ale má uzatvorenú Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty s Dodávateľom.
- 2.11 **Nezmluvný Klient** – je Klient, ktorý nemá uzatvorenú Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty s Dodávateľom a nemá vytvorený užívateľský účet v Zákazníckej zóne.
- 2.12 **Odmena Dodávateľa** - pozostáva z: provízie, manipulačného poplatku, poštovného a poisťného, poplatku za výmenu papierových produktov a ceny za vydanie Karty fpoho, poplatku za vyhotovenie a zaslanie dokladu v listinnej forme v zmysle aktuálnych cien Dodávateľa alebo týchto VOP, pokiaľ nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb dohodnuté inak.
- 2.13 **On-line platba cez 24-pay** - je platba prostredníctvom platobnej brány 24-pay poskytovanej spoločnosťou 24-pay s.r.o. priamo v objednávke produktov cez fpoho zónu.
- 2.14 **Personalizovaná objednávka** – je objednávka Klienta na meno a priezvisko zamestnancov Klienta. Pri produktoch v papierovej forme je Klient povinný vytvoriť túto objednávku v predpísanom excelovskom formáte (.xls) Dodávateľa alebo ju vytvoriť cez užívateľský účet Klienta v Zákazníckej zóne. Pri elektronických produktoch je Personalizovaná objednávka cez užívateľský účet v Zákazníckej zóne nevyhnutnou podmienkou pre objednanie elektronických produktov a Kariet fpoho. Pre Personalizovanú objednávku elektronických produktov a Personalizovanú objednávku papierových produktov cez užívateľský účet v fpoho zóne je Klient povinný vyplniť Zoznam zamestnancov v časti Zamestnanci.
- 2.15 **Platobná brána** - je softvérové technické riešenie umožňujúce v prostredí internetu realizovať úhradu ceny, alebo jej časti za Služby poskytované ku Karte fpoho. Platobnú bránu je možné inštalovať na webovej stránke [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk), na internetovej stránke zmluvnej prevádzky Dodávateľa odsúhlasených tretích strán. Platba prostredníctvom Platobnej brány je popísaná v dokumente „Pravidlá používania Karty fpoho“.
- 2.16 **Platnosť Karty fpoho** (expirácia) – je platnosť (expirácia) Karty fpoho vyznačená na Karte fpoho. Platnosť Karty fpoho je 9 rokov od mesiaca a roka jej vydania. Platnosť Karty fpoho končí uplynutím posledného dňa mesiaca uvedeného na Karte fpoho.
- 2.17 **Politikou na ochranu osobných údajov** – sa rozumie dokument Dodávateľa s názvom Politika na ochranu osobných údajov, ktorý je zverejnený na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).
- 2.18 **Produkty spoločnosti DOXX** - Stravné lístky, spol. s r.o. (Dodávateľa) sú produkty:
- a) poukázky v papierovej forme** - Stravenky, Nápojové poukázky, Benefitné poukázky (ďalej len „produkty v papierovej forme“),
- b) poukázky v elektronickej forme** – eStravenky vrátane eStraveniek nakupovaných Držiteľmi karty v rámci služby TopUP, eNápojové poukázky, eBenefitné poukázky, Rekre poukazy (ďalej len „elektronické produkty“ a spoločne s produktmi v papierovej forme ďalej len „produkty“). Produkty v papierovej forme a Karty fpoho Dodávateľa sú označené logom „fpoho“, nezameniteľným s logom iných dodávateľov. Produkty Dodávateľa sú účelovo viazané ceny a sú určené výlučne na účel stanovený v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty, resp. v Zmluve o TopUp. Produkt Rekre poukazy je upravený samostatnými všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 2.19 **Registrovaný Klient** – je Klient, ktorý má aktivovaný účet v Zákazníckej zóne.
- 2.20 **Spoločnosť 24-pay s.r.o.**, IČO: 44 002 602 je na základe povolenia Národnej banky Slovenska č. 100-000-113-743, sp. NBS1-000-026-073 oprávnená poskytovať platobné služby - prijímanie platobných operácií prostredníctvom produktu platobnej brány. Platobná brána umožňuje realizáciu online platieb.
- 2.21 **TopUp** – doplnková služba umožňujúca Držiteľom karty realizovať nákup eStraveniek od Dodávateľa na účel zabezpečenia a pokrytia nákladov stravovania podľa § 152 Zákonníka práce v platnom znení v rozsahu presahujúcom náklady na stravovanie, ktoré sú Držiteľovi Karty fpoho hradené zo strany Klienta. Podrobnosti upravuje Zmluva o TopUp.
- 2.22 **Vybavenie objednávky** – odovzdanie produktov v papierovej forme a/alebo Kariet fpoho objednaných Klientom na prepravu prostredníctvom pošty alebo kuriéra a priradenie hodnoty elektronických produktov objednaných Klientom ku Karte fpoho príslušného držiteľa Karty fpoho.
- 2.23 **Zmluvné strany** – Dodávateľ na strane jednej a Klient na strane druhej (v prípade Zmluvy o TopUp Držiteľ karty na strane druhej).
- 2.24 **Zoznam zamestnancov** – je časť užívateľského účtu vo fpoho zóne Dodávateľa, ktorej vyplnenie je podmienkou pre Personalizovanú objednávku produktov v papierovej forme vytvorenú vo fpoho zóne a pre objednávku elektronických produktov a Kariet fpoho.
- 2.25 **Zmluvná prevádzka Dodávateľa** - je zariadenie, ktoré poskytuje stravovanie, alebo pitný režim, alebo služby v oblasti sociálnych aktivít alebo predaj tovaru súvisiaceho so starostlivosťou o zamestnancov ako i realizáciu sociálnej politiky zamestnávateľa v súlade so živnostenským oprávnením jeho prevádzkovateľa, s ktorým má Dodávateľ uzatvorenú zmluvu o poskytovaní stravovania, pitného režimu, alebo regenerácie pracovných síl ako i realizácie sociálnej politiky zamestnávateľa na základe akceptácie produktov Dodávateľa, a ktoré prijíma na úhradu ceny alebo časti ceny poskytnutého stravovania, alebo pitného režimu, alebo regenerácie pracovných síl ako i realizácie sociálnej politiky zamestnávateľa produkty Dodávateľa. Tieto zariadenia sú označené viditeľne umiestnenou etiketou s logom Dodávateľa.
- 2.26 **Zmluva o TopUp** – je zmluva uzavretá medzi Dodávateľom a Držiteľom karty, ktorá upravuje podmienky a nákup eStraveniek od Dodávateľa zo strany Držiteľa karty.
- 2.27 **Zmluva o zabezpečení poskytovania služieb za produkty** – Zmluva o zabezpečení poskytovania služieb za produkty uzavretá medzi Dodávateľom a Klientom na zabezpečenie poskytovania stravovania, pitného režimu a benefičných poukážok.

### III. Závazkový vzťah

- 3.1 Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty sú Dodávateľ s Klientom oprávnení uzavrieť fyzicky, podpísaním Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty Zmluvnými stranami, ako aj elektronicky prostredníctvom webovej stránky Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk), keď sa Zmluva o zabezpečení poskytovania služieb za produkty považuje za uzatvorenú potvrdením aktivačného linku v e-maile doručeného Klientovi Dodávateľom prostredníctvom webovej stránky Dodávateľa v súvislosti s uzatvorením novej Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty.
- 3.2 Zmluvou o zabezpečení poskytovania služieb za produkty sa Dodávateľ zaväzuje na základe objednávok Klienta zabezpečiť pre Klienta vydanie Kariet fpoho, dodávať Klientovi produkty a poskytovať služby a Klient sa zaväzuje Karty fpoho a dodané produkty prevziať a uhradiť Dodávateľovi dohodnutú cenu v zmysle VOP, Cenníka odmien a poplatkov a Cenníka poštovného a poisťného.
- 3.3 Dodávateľ sa zaväzuje „dodať Nezmluvnému Klientovi produkty v papierovej forme a poskytnúť služby aj bez uzatvorenia Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty, a to na základe jednotlivých objednávok Nezmluvného Klienta.

#### IV. Registrácia a aktivácia účtu Klienta v Zákazníckej zóne

- 4.1 Objednanie produktov Klientom prostredníctvom fpoho zóny na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk) je možné len po predchádzajúcej registrácii Klienta v Zákazníckej zóne a aktivácii jeho účtu.
- 4.2 Klient, ktorý je zaevidovaný v informačnom systéme Dodávateľa, sa môže zaregistrovať zjednodušene prostredníctvom svojho IČO alebo čísla Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty. Ak Klient ešte nemal zmluvný vzťah s Dodávateľom, a nie je zaevidovaný v informačnom systéme Dodávateľa, potom vykoná registráciu cez odkaz „Nová registrácia,“ na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk) a následne si Klient vyplnením údajov na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk) vytvorí portálovú Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty.
- 4.3 Registráciou a aktiváciou užívateľského účtu Klient potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
- 4.4 Aktivácia užívateľského účtu Klienta prebieha vždy prostredníctvom aktivačného e-mailu, ktorý je zaslaný Klientovi hneď po registrácii. Aktivačný e-mail obsahuje názov užívateľského účtu Klienta – email Klienta a automaticky systémom pridelené aktivačné heslo. Po aktivácii užívateľského účtu je Klient povinný zmeniť aktivačné heslo na svoje vlastné. V prípade, že Klient zabudne pri prihlásovaní sa k svojmu užívateľskému účtu heslo, môže požiadať o vygenerovanie záložného hesla kliknutím na odkaz „Zabudli ste heslo?“. Po prihlásení sa záložným heslom k svojmu užívateľskému účtu je potrebné záložné heslo zmeniť na svoje vlastné.
- 4.5 Aktiváciou užívateľského účtu získava Klient prístup k prehľadu objednávok, informácií o stave objednávok a prehľadu dokladov.
- 4.6 Klient je oprávnený vytvoriť viac prístupov k svojmu užívateľskému účtu, pričom určí práva ku všetkým dokumentom a objednávkam Klienta alebo len niektorej organizačnej zložky Klienta.
- 4.7 Zaregistrovaný Klient je oprávnený prostredníctvom Zákazníckej zóny uzatvoriť Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb za produkty na produkty, na odber ktorých sa s Dodávateľom ešte zmluvne nedohodol. Takáto Zmluva o zabezpečení poskytovania služieb za produkty sa riadi týmito VOP.
- 4.8 Bez registrácie a aktivácie užívateľského účtu nie je možné objednávať elektronické produkty.

#### V. Ustanovenia pre produkty v papierovej forme

- 5.1 **Produkty v papierovej forme sú Stravenky, Nápojové poukážky a Benefitné poukážky.**
- 5.1.1 Vyhotovenie produktov v papierovej forme zabezpečuje Dodávateľ. Produkt v papierovej forme má na prednej strane vyznačený rok, pre ktorý platí, svoju nominálnu hodnotu a je opatrený čiarovým a číselným kódom. Na zadnej strane produktu je miesto pre pečiatku Zmluvnej prevádzky Dodávateľa, ktorá produkt v papierovej forme akceptovala, poučenie o použití produktov v papierovej forme a tiež telefonický kontakt a označenie webovej stránky Dodávateľa. Každý produkt v papierovej forme obsahuje množstvo ochranných znakov proti jeho zneužitiu a sfaľovaniu. Produkty v papierovej forme sú označené logom emitenta „fpoho“, nezameniteľným s logom iných emitentov.
- 5.1.2 Stravenka je určená na zabezpečenie stravovania, a to v súlade so Zákonníkom práce v platnom znení, minimálne v nominálnej hodnote vyznačenej na Stravenke, za ktorý je Klientovi poskytnutý jedlo a vhodný nápoj vo vybranej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa. Platnosť Stravenky je od 1. 10. kalendárneho roka predchádzajúceho roku emisie SL do 31. 12. kalendárneho roku danej emisie. Jednotlivé emisie Straveniek sú odlišené aj vzorovo a farebne. Vyobrazenie aktuálne platnej emisie Straveniek je zverejnené na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).
- 5.1.3 Nápojová poukážka je určená na zabezpečenie pitného režimu, a to v súlade s vyhláškou Ministerstva zdravotníctva SR, minimálne v nominálnej hodnote vyznačenej na Nápojovej poukážke, za ktorú je Klientovi poskytnutý vhodný nealkoholický nápoj vo vybranej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa. Platnosť Nápojovej poukážky je od 1. 10. kalendárneho roka predchádzajúceho roku emisie do 31. 12. kalendárneho roku danej emisie. Jednotlivé emisie Nápojových poukážok sú odlišené aj vzorovo a farebne. Vyobrazenie aktuálne platnej emisie Nápojových poukážok je zverejnené na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).
- 5.1.4 Benefitné poukážky je určený na zabezpečenie regenerácie pracovných síl, kultúrne a športové vyžitie, rekreáciu, zdravotnú starostlivosť a ďalšie služby v oblasti starostlivosti o zamestnancov ako i na realizáciu sociálnej politiky zamestnávateľa, a to v súlade so zákonom o sociálnom fonde v platnom znení, minimálne v nominálnej hodnote vyznačenej na Benefitnej poukážke, za ktorú je Klientovi poskytnutá služba v oblasti sociálnych aktivít alebo predaný (dodaný) tovar súvisiaci so starostlivosťou o zamestnancov vo vybranej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa. Platnosť Benefitnej poukážky je od 1. 10. kalendárneho roka predchádzajúceho roku emisie do 31. 12. druhého kalendárneho roka danej emisie. Jednotlivé emisie Benefitných poukážok sú odlišené aj vzorovo a farebne. Vyobrazenie aktuálne platnej emisie Benefitných poukážok je zverejnené na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).
- 5.1.5 Nepoužitý produkty v papierovej forme je možné vymeniť za produkty v papierovej forme platné pre nové obdobie jednorazovo, najneskôr do 31. 01. kalendárneho roka nasledujúceho po skončení platnosti produktov v papierovej forme, kus za kus, alebo formou dobropisu, ak to bolo zmluvne dohodnuté. Výmena produktov v papierovej forme je možná až po uplynutí doby ich platnosti, t.j. po 31.12. daného roka platnosti produktov v papierovej forme. Klient je oprávnený požiadať o výmenu produktov v papierovej forme len písomnou žiadosťou. Po termíne 31. 01. kalendárneho roka nasledujúceho po skončení platnosti produktov v papierovej forme nepoužitá a už neplatná produkty v papierovej forme Klientovi Dodávateľ nevymení.
- 5.2 **Objednávanie produktov v papierovej forme**
- 5.2.1 Na základe uzavretej Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty prijíma Dodávateľ objednávky Klienta doručené e-mailom, urobené telefonicky alebo cez fpoho zónu na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk). Prijatá objednávka je pre obe Zmluvné strany záväzná. Objednávka prijatá v pracovný deň po 12,00 hod. alebo objednávka prijatá cez deň pracovného pokoja alebo cez sviatok sa považuje za objednávku prijatú nasledujúci pracovný deň. Dodávateľ vybaví nepersonalizovanú objednávku max. do 1 pracovného dňa a personalizovanú max. do 3 pracovných dní od uhradenia Ceny za zabezpečenie dodania produktov a služieb Klientom, ak v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty nie je uvedené inak.



- 5.2.2 Klient je oprávnený svoju objednávku produktov cez fpocho zónu uhradiť ihneď prostredníctvom on-line platby 24 pay. On-line platba cez 24 pay platobnou kartou alebo internetbankingom je bez poplatku.
- 5.2.3 Klient je oprávnený objednať si u Dodávateľa na základe Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty zároveň elektronické produkty aj produkty v papierovej forme toho istého druhu v jednej objednávke cez fpocho zónu na webovej stránke Dodávateľa [www.fpocho.sk](http://www.fpocho.sk).
- 5.2.4 Užívateľský účet Klienta vo fpocho zóne obsahuje okrem funkcionality zabezpečujúcej možnosť objednania produktov aj prehľad všetkých objednávok Klienta s označením ich aktuálnych stavov a prehľad faktúr a zálohových faktúr, ktoré Dodávateľ vystavil Klientovi (ďalej len „doklady“).
- 5.2.5 Registrovaný Klient je oprávnený vo fpocho zóne, po prihlásení sa do svojho užívateľského účtu, vytlačiť si doklady a zadané objednávky v časti „Doklady“.
- 5.2.6 Neregistrovaný Klient je oprávnený zadávať objednávky produktov cez formulár „Objednať bez registrácie“ na webovej stránke Dodávateľa [www.fpocho.sk](http://www.fpocho.sk), pričom nemá prístup k histórii objednávok a dokladov.
- 5.2.7 Registrovaný Klient aj Neregistrovaný Klient sú oprávnení sa s Dodávateľom dohodnúť v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty na Personalizovanej objednávke, na základe ktorej budú Klientovi doručené produkty v papierovej forme personalizované na meno zamestnanca podľa presne vyšpecifikovaných požiadaviek Klienta. V tomto prípade má Dodávateľ nárok na Manipulačný poplatok v zmysle Cenníka odmien a poplatkov, pokiaľ nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty dohodnuté inak.
- 5.2.8 Pri Personalizovanej objednávke cez fpocho zónu je podmienkou vyplnenie časti užívateľského účtu – Zoznam zamestnancov, kde Klient uvedie základné údaje o svojich zamestnancoch v rozsahu meno, priezvisko (povinný údaj); číslo zamestnanca (nepovinný/voliteľný údaj). Po vyplnení Zoznamu zamestnancov je Klient oprávnený objednať produkty v papierovej forme pre svojich zamestnancov už len priradením počtu kusov k jednotlivým zamestnancom a vybraným hodnotám produktov v papierovej forme, ktoré si Klient zvolil.
- 5.2.9 Nezmluvný Klient je oprávnený si objednať produkty v papierovej forme cez webovú stránku Dodávateľa [www.fpocho.sk](http://www.fpocho.sk) prostredníctvom odkazu „Objednať bez registrácie“. Nezmluvný Klient potvrdzuje obchodný vzťah s Dodávateľom potvrdením súhlasu s týmito VOP pri objednávaní produktov v papierovej forme.
- 5.2.10 Na účel uhradenia ceny za zabezpečenie dodania produktov a služieb Dodávateľ vystaví Klientovi zálohovú faktúru. Po jej úhrade, najskôr nasledujúci deň po dni pripísania predmetnej peňažnej sumy na bankový účet Dodávateľa, Dodávateľ zašle Klientovi produkty v papierovej forme spolu s daňovým dokladom, ak nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty dohodnuté inak. V prípade doručenia produktov v papierovej forme Klientovi na dobierku, Klient zaplatí v hotovosti cenu za doručené produkty v papierovej forme pri ich prebratí. Daňový doklad o ich zaplatení vystavuje v tomto prípade kuriér.
- 5.3 Spôsob využitia produktov v papierovej forme**
- 5.3.1 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť využitie produktov v papierovej forme v zariadeniach, s ktorými má uzatvorenú zmluvu. Na základe takejto zmluvy sú zmluvné zariadenia povinné poskytnúť plnenie v súlade s takouto zmluvou.
- 5.3.2 Dodávateľ zodpovedá za to, že poskytnuté plnenie v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa, sa bude rovnáť minimálne nominálnej hodnote produktu v papierovej forme. Rozdiel medzi nominálnou hodnotou produktu v papierovej forme a hodnotou poskytnutého plnenia doplatia zamestnanci Klienta v týchto zariadeniach v hotovosti alebo platobnou kartou.
- 5.3.3 Zamestnanci Klienta nie sú oprávnení požadovať plnenie v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa v hodnote nižšej ako predstavuje nominálna hodnota produktu v papierovej forme a vydanie rozdielu v hotovosti.
- VI. Ustanovenia pre produkty v elektronickej forme**
- 6.1 Produkty v elektronickej forme sú elektronické Stravenky (eStravenky), elektronické Nápojové poukážky (eNápojové poukážky) a elektronické Benefitné poukážky (eBenefitné poukážky)**
- 6.1.1 Produkty v elektronickej forme zabezpečuje Dodávateľ. Nosičom produktov v elektronickej forme je Karta fpocho. Karta fpocho má na prednej strane vyznačené logo Dodávateľa, meno a priezvisko Držiteľa karty, expiráciu karty (mesiac/rok) a 16 miestne sériové číslo karty. Na zadnej strane má Karta fpocho vyznačený jedinečný čiarový kód a kontaktné údaje Dodávateľa a pod. Platnosť Karty fpocho (expirácia) začína plynúť mesiacom a rokom, kedy bola Karta fpocho napersonalizovaná a priradená ku konkrétnemu Držiteľovi karty na základe objednávky Klienta. Karta fpocho je neprenosná.
- 6.1.2 Na použitie Karty fpocho sa vzťahujú Pravidlá používania Karty fpocho, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty a sú záväzné pre Klienta i Držiteľa karty.
- 6.1.3 Objednané Karty fpocho sú automaticky aktivované Dodávateľom počas ich personalizácie. Držiteľ karty (zamestnanec) obdrží Kartou fpocho aktívnu, pripravenú na použitie. Klient je pred odovzdaním Karty fpocho povinný oboznámiť Držiteľa karty s Pravidlami používania Karty fpocho.
- 6.1.4 Držiteľ karty si Kartou fpocho prevezme od Klienta v uzatvorenej obálke, ktorá obsahuje personalizovanú Kartou fpocho a PIN k tejto karte. Prevzatím Karty fpocho Držiteľ karty potvrdzuje, že bol s Pravidlami používania Karty fpocho oboznámený, rozumie im a súhlasí s nimi.
- 6.1.5 Klient ani Držiteľ karty nie je oprávnený požadovať pridelenie hodnôt elektronického produktu vo výške nespotrebovaných hodnôt elektronického produktu asociovaného so Kartou fpocho, ktorých platnosť skončila (expirovala) a ani požadovať finančnú náhradu za tieto hodnoty po dátume ich platnosti.
- 6.1.6 eStravenka je určená na zabezpečenie stravovania, a to v súlade so Zákonníkom práce v platnom znení. Klientovi je poskytnuté jedlo a vhodný nápoj vo vybranej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa. Platba eStravenkou musí byť vždy najmenej vo výške minimálnej hodnoty v zmysle § 152 ods. 4 Zákonníka práce v platnom znení. eStravenku nie je možné použiť na platbu sumy nižšej ako uvedená minimálna hodnota a maximálne do výšky pridelenej hodnoty eStravenky asociovannej s Kartou fpocho, okrem prípadu, ak Držiteľ karty využíva službu TopUp. eStravenky sú platné pre príslušný emisný rok a ich platnosť končí 31. 12. príslušného emisného roka. Po termíne 31. 12. príslušného emisného roka Dodávateľ nepoužité - neplatné eStravenky Klientovi nevymení za hotovosť alebo platné eStravenky.
- 6.1.7 eNápojová poukážka je určená na zabezpečenie pitného režimu, a to v súlade s vyhláškou Ministerstva zdravotníctva SR, maximálne v hodnote pridelených hodnôt eNápojových poukážok asociovaných s Kartou fpocho, za ktorú je Klientovi poskytnutý vhodný nealkoholický nápoj vo vybranej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa. eNápojové poukážky sú platné pre príslušný emisný rok a ich platnosť končí 31. 12. príslušného emisného roka. Po termíne 31. 12. Dodávateľ nepoužité - neplatné eNápojové poukážky Klientovi nie je oprávnený/povinný vymeniť za hotovosť alebo platné eNápojové poukážky.
- 6.1.8 eBenefitná poukážka je určená na zabezpečenie regenerácie pracovných síl, kultúrne a športové vyžitie, rekreáciu, zdravotnú starostlivosť a ďalšie služby v oblasti starostlivosti o zamestnancov ako i na realizáciu sociálnej politiky zamestnávateľa, a to v súlade so zákonom o sociálnom fonde v platnom znení, maximálne v nominálnej hodnote pridelených hodnôt eBenefitných poukážok asociovaných s Kartou fpocho, za ktorú je Klientovi poskytnutá služba v oblasti sociálnych aktivít alebo predaný (dodaný) tovar súvisiaci so starostlivosťou o zamestnancov vo vybranom zmluvnom zariadení. eBenefitné poukážky sú platné pre príslušné dva emisné roky a ich platnosť končí 31. 12. druhého príslušného emisného roka. Po termíne 31. 12. druhého príslušného emisného roka Dodávateľ nepoužité - neplatné eBenefitné poukážky Klientovi nie je oprávnený/povinný vymeniť za platné eBenefitné poukážky.

## 6.2 Objednávanie elektronických produktov a Kariet fpho

6.2.1 Objednávanie elektronických produktov a Kariet fpho je možné len prostredníctvom fpho zóny. Na objednávanie elektronických produktov a Kariet fpho je nevyhnutná predchádzajúca registrácia a aktivácia užívateľského účtu Klienta vo fpho zóne Dodávateľa.

6.2.2 Nezmluvný Klient a Neregistrovaný Klient má možnosť registrovať sa vo fpho zóne Dodávateľa na webovej stránke Dodávateľa [www.fpho.sk](http://www.fpho.sk) cez odkaz „Nová registrácia“ alebo „Objednať bez registrácie“. Pred odoslaním objednávky elektronických produktov cez odkaz „Objednať bez registrácie“ je potrebné vykonať registráciu Klienta do fpho zóny. Pri tejto objednávke elektronických produktov je Klient tiež povinný požiadať o vydanie Karty fpho pre svojich zamestnancov, resp. pre seba, s ktorou sa budú asociovať pridelené hodnoty elektronických produktov, ktoré si objednal. Klient zadaním objednávky cez odkaz „Objednať bez registrácie“ potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s VOP. Ďalšiu objednávku elektronických produktov zadáva Klient po prihlásení do svojho užívateľského účtu vo fpho zóne.

6.2.3 Objednávka prijatá cez fpho zónu je pre obidve Zmluvné strany záväzná. Objednávka prijatá v pracovný deň po 12,00 hod. alebo objednávka prijatá cez deň pracovného pokoja alebo cez sviatok sa považuje za objednávku prijatú nasledujúci pracovný deň. Dodávateľ po obdržaní objednávky vystaví Klientovi zálohovú faktúru, ktorú je povinný Klient uhradiť. Dodávateľ vybaví objednávku elektronických produktov max. do 1 pracovného dňa odo dňa prijatia úhrady na bankový účet Dodávateľa, ak v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty nie je uvedené inak. Dodávateľ vybaví objednávku Kariet fpho do 7 pracovných dní odo dňa prijatia úhrady zálohovej faktúry na bankový účet Dodávateľa.

6.2.4 Klient je oprávnený svoju objednávku elektronických produktov uhradiť ihneď prostredníctvom on-line platby 24-pay. On-line platba cez 24-pay platobnou kartou alebo internetbankingom je bez poplatku.

6.2.5 Užívateľský účet Klienta vo fpho zóne obsahuje okrem funkcionality zabezpečujúcej možnosť objednania produktov aj prehľad všetkých objednávok Klienta s označením ich aktuálnych stavov a prehľad dokladov.

6.2.6 Ustanoveniami tohto článku VOP nie je dotknutý nákup eStraveniek realizovaných Držiteľom karty v rámci služby TopUp, ktorý bližšie upravuje Zmluva o TopUp.

6.2.7 Klient skôr ako začne objednávať vybraný elektronický produkt, je povinný vo svojom účte vo fpho zóne vyplniť **Zoznam zamestnancov v časti Zamestnanci**. Zoznam zamestnancov obsahuje všetkých Držiteľov kariet (zamestnancov), pre ktorých má Klient záujem objednávať vybraný elektronický produkt. Ak má Klient viac zamestnancov, môže si zjednodušiť vyplnenie Zoznamu zamestnancov importom súboru, ktorý obsahuje zoznam zamestnancov v predpísanom formáte. Vzor formátu súboru nájde Klient vo svojom užívateľskom účte v časti Zamestnanci. Pre objednanie vybraného Produktu je Klient povinný mať priradené Karty fpho k jednotlivým zamestnancom v Zozname zamestnancov vo svojom užívateľskom účte vo fpho zóne, s ktorými sa budú pridelené hodnoty vybraného elektronického produktu asociovať. Ak Klient objedná prvýkrát vybraný elektronický produkt, alebo objednáva elektronický produkt aj pre nových zamestnancov, ktorí ešte nemajú priradené Karty fpho, Klient je povinný nových zamestnancov doplniť do Zoznamu zamestnancov vo svojom účte. Pri objednávke vybraného elektronického produktu pre týchto nových zamestnancov sa automaticky doplní aj objednanie Kariet fpho pre zamestnancov, ktorí ešte nemajú priradenú Kartou fpho. Po personalizácii a zaslaní objednaných Kariet fpho sa tieto priradia k jednotlivým zamestnancom automaticky v užívateľskom účte Klienta v časti Zamestnanci. Klient je oprávnený v jednej objednávke objednať okrem vybraného elektronického produktu a príslušných Kariet fpho aj produkty v papierovej forme, ale toho istého druhu /t.j. Klient je oprávnený zároveň v jednej objednávke objednať produkty v papierovej forme i elektronické produkty jedného druhu (Stravenky a eStravenky, Benefitné poukážky a eBenefitné poukážky, Nápojové poukážky a eNápojové poukážky).

## 6.3 Aktivácia Kariet fpho a asociovanie pridelených hodnôt elektronických produktov so Kartami fpho.

6.3.1 Objednané Karty fpho sú automaticky aktivované Dodávateľom počas ich personalizácie. Držiteľ karty (zamestnanec) obdrží Kartou fpho aktívnu, pripravenú na použitie. S aktivovanými Kartami fpho sa následne asociojú objednané elektronické produkty (t.j. hodnoty

pridelených elektronických produktov môžu byť asociované s Kartou fpho až po jej aktivácii). Dátum asociácie hodnoty elektronických produktov je Klient oprávnený si určiť vo svojom užívateľskom účte vo fpho zóne pri zadávaní objednávky. Ak Klient nestanoví dátum asociovania pridelených hodnôt elektronických produktov so Kartou fpho, Produkty sa asociojú so Kartou fpho ihneď po ich úhrade Klientom. Pri on-line platbe cez 24-pay sú pridelené hodnoty elektronických produktov ihneď asociované s Kartou fpho. Asociovanie ďalších pridelených hodnôt elektronických produktov so Kartou fpho vykoná Klient na základe ďalšej objednávky.

## 6.4 Vysporiadanie zostatkov produktov v elektronickej forme v prípade smrti Držiteľa karty

6.4.1 V prípade smrti Držiteľa karty – **zamestnanca Klienta** je Klient oprávnený písomne požiadať Dodávateľa o vrátenie finančných prostriedkov za nepoužitú produkty v elektronickej forme asociované so Kartou fpho pridelenou zomretému Držiteľovi karty. V žiadosti je potrebné uviesť bankový účet, na ktorý ma byť vrátená suma poukázaná. K žiadosti je potrebné priložiť fotokópiu úmrtného listu zomretého Držiteľa karty. Na základe doručenej žiadosti Klienta Dodávateľ zablokuje Kartou fpho a sumu zodpovedajúcu hodnote nepoužitých produktov v elektronickej forme asociovaných so Kartou fpho v čase jej zablokovania bez zbytočného odkladu poukáže na bankový účet uvedený v žiadosti. Dodávateľ nezodpovedá za použitie Karty fpho v čase od smrti Držiteľa karty do zablokovania Karty fpho pridelenej zomretému Držiteľovi karty. Vrátená suma nepoužitých produktov v elektronickej forme asociovaných so Kartou fpho je predmetom vysporiadania medzi osobami uvedenými v § 35 ods. 1 Zákonníka práce, resp. dedičmi zomretého Držiteľa karty a Klientom, Dodávateľ nie je účastníkom tohto vysporiadania. V prípade, ak žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov za nepoužitú produkty v elektronickej forme asociované so Kartou fpho pridelenou zomretému Držiteľovi karty nebude doručená Dodávateľovi do 31.12. príslušného emisného roka produktov v elektronickej forme asociovaných so Kartou fpho, nepoužitú produkty v elektronickej forme stratia platnosť v zmysle týchto VOP a Dodávateľ nevráti ich hodnotu Klientovi.

6.4.2 V prípade smrti Držiteľa karty – **fyzickej osoby** podnikateľa v deň, keď sa Dodávateľ preukázateľne dozvie o úmrtí Držiteľa karty, zablokuje Kartou fpho a neumožní disponovať s produktmi v elektronickej forme asociovaných so Kartou fpho zomretého Držiteľa karty do právoplatného skončenia dedičského konania. Dodávateľ nezodpovedá za použitie Karty fpho v čase od smrti Držiteľa karty do zablokovania Karty fpho pridelenej zomretému Držiteľovi karty. Dodávateľ vyplatí sumu zodpovedajúcu hodnote nepoužitých produktov v elektronickej forme asociovaných so Kartou fpho v čase jej zablokovania nadobúdateľovi tejto časti dedičstva podľa rozhodnutia súdu alebo príslušného orgánu, ktorý vykonáva dedičské konanie. Ak sa Dodávateľ dozvie o úmrtí Držiteľa karty – fyzickej osoby podnikateľa do 31.12. príslušného emisného roka produktov v elektronickej forme asociovaných s Kartou fpho zomretého Držiteľa karty, nepoužitú produkty v elektronickej forme stratia platnosť v zmysle týchto VOP a nebudú patriť do majetku tvoriaceho predmet dedičstva po zomretom Držiteľovi karty.

## VII. Cena a finančné vzťahy

7.1 Klient je povinný Dodávateľovi zaplatiť Cenu za zabezpečenie dodania produktov a služieb v zmysle aktuálneho Cenníka odmien a poplatkov a Cenníka poštovného a poistného, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty. Cenu za zabezpečenie dodania produktov a služieb uhradí Klient bezhotovostne na bankový účet Dodávateľa.

7.2 Cenou za zabezpečenie dodania produktov a služieb sa rozumie nominálna hodnota objednaných produktov, cena za vydanie Karty fpho a výška odmeny Dodávateľa.

7.3 Odmena Dodávateľa pozostáva z: provízie, ceny za vydanie Karty fpho, poplatku za výmenu a/alebo vrátenie produktov v papierovej forme, manipulačného poplatku, poplatku za výmenu alebo vydanie novej Karty fpho v prípade jej straty, poškodenia alebo uplynutia jej platnosti, poplatku za vyhotovenie a zaslanie dokladu v listinnej

forme a poštovného a poistného v zmysle aktuálnych cenníkov Dodávateľa, pokiaľ nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty dohodnuté inak.

### 7.3.1 Provizia Dodávateľa

Dodávateľ má nárok na úhradu provízie za zabezpečenie poskytovania služieb prostredníctvom produktov Dodávateľa vo výške dohodnutej percentuálne z nominálnej hodnoty celkového množstva dodávaných produktov uvedených v objednávke Klienta, v prípade Straveniek a eStraveniek najviac však 2 % z nominálnej hodnoty celkového množstva dodávaných Straveniek a eStraveniek uvedených v objednávke Klienta.

V prípade, že suma minimálnej výšky provízie Dodávateľa bude vyššia ako 2% z nominálnej hodnoty celkového množstva objednaných Straveniek a eStraveniek, tak minimálna výška provízie sa aplikovať nebude, provízia bude maximálne 2% z nominálnej hodnoty celkového množstva dodávaných Straveniek a eStraveniek uvedených v objednávke Klienta.

### 7.3.2 Cena za vydanie Karty fpoho

Dodávateľ má nárok na úhradu ceny za vydanie Karty fpoho, ceny za vydanie obnovené Karty fpoho po uplynutí jej platnosti (expirácia) a ceny za vydanie náhradnej Karty fpoho v prípade jej poškodenia, straty alebo odcudzenia pred uplynutím jej platnosti (expirácie).

### 7.3.3 Poplatok za výmenu a/alebo vrátenie produktov v papierovej forme

Dodávateľ má nárok na úhradu poplatku za výmenu a/alebo vrátenie produktov v papierovej forme okrem prípadu, keď je výmena alebo vrátenie produktov vykonávaná v dôsledku preukázateľnej chyby Dodávateľa.

### 7.3.4 Manipulačný poplatok

Dodávateľ má nárok na úhradu manipulačného poplatku, ktorý sa účtuje Klientovi len v prípade, ak je Zmluvnými stranami dohodnutý s určením jeho výšky v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty.

Dodávateľ má nárok na úhradu manipulačného poplatku za personalizáciu (obáľkovanie) produktov v papierovej forme.

Manipulačný poplatok za personalizáciu (obáľkovanie) produktov v papierovej forme je účtovaný vtedy, ak si Klient túto službu objedná. Výška poplatku sa odvíja od množstva objednaných a dodaných produktov v papierovej forme.

### 7.3.5 Poštovné a poistné

Dodávateľ má nárok na úhradu poštovného a poistného za doručenie objednaných produktov v papierovej forme a Kariet fpoho Klientom v zmysle aktuálneho Cenníka poštovného a poistného. Dodávateľ doručí produkty v papierovej podobe Klientovi do jeho sídla, resp. na požadované odberné miesto (poštou, kuriérom alebo iným spôsobom), a pokiaľ nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty dohodnuté inak. Aktuálny Cenník poštovného a poistného tvorí prílohu Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty, a je jej neoddeliteľnou súčasťou. Dodávateľ Kariet fpoho zašle Klientovi karty prostredníctvom pošty alebo kuriéra.

Zásielky produktov v papierovej forme alebo Karty fpoho, ktorých celková fakturačná hodnota je vyššia ako 500,- €, nie je možné zaslať poštou, ale sú zasielané prostredníctvom kuriéra.

### 7.3.6 Poplatok za vyhotovenie a zaslanie dokladu v listinnej forme

Ak Klient požiada Dodávateľa o vystavenie dokladu v listinnej forme, je Klient povinný uhradiť Dodávateľovi poplatok za tlač a zaslanie dokladu v listinnej forme inak ako elektronickou poštou. Jeho výška je v zmysle aktuálneho Cenníka odmien a poplatkov.

### 7.3.7 Všetky zložky odmeny Dodávateľa uvedené v bodoch 7.3.1 až 7.3.6 týchto VOP sú uvedené bez DPH v Cenníku odmien a poplatkov a Cenníku poštovného a poistného, pokiaľ nie je Zmluvnými stranami dohodnuté inak.

### 7.3.8 Všetky zložky odmeny Dodávateľa uvedené v bodoch 7.3.1 až 7.3.6 týchto VOP podliehajú príslušnej DPH v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

7.4 Pri zabezpečení dodania produktov a služieb Dodávateľom Klientovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra je Klient povinný zaplatiť Cenu za zabezpečenie dodania produktov a služieb bankovým prevodom – na základe zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom alebo formou dobierky.

7.5 Dodávateľ vystaví Klientovi za dodané produkty a služby daňový doklad, a to v elektronickej forme.

7.6 Daňový doklad za uhradené produkty Dodávateľ vystaví a zašle Klientovi v elektronickej forme na e-mail Klienta a zároveň v prípade produktov objednaných prostredníctvom Zákazníckej zóny bude takto vystavený daňový doklad k dispozícii Klientovi v užívateľskom účte Klienta v Zákazníckej zóne.

7.7 Finančná suma sa v prípade uhradenia bankovým prevodom na bankový účet Dodávateľa považuje za uhradenú až pripísaním predmetnej sumy na bankový účet Dodávateľa.

### 7.8 Omeškanie

7.8.1 V prípade, ak Klient neuhradí fakturovanú sumu v termíne splatnosti faktúry, Dodávateľ je oprávnený požadovať od klienta z nezaplatených sumy úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatených sumy za každý, aj začatý deň omeškania, a to bez potreby osobitného upozornenia, a Klient je povinný tieto úroky z omeškania dodávateľovi uhradiť. Okrem nároku na úroky z omeškania má Dodávateľ v prípade omeškania Klienta s úhradou fakturovanej sumy aj právo na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky Dodávateľa vo výške 40,00 € jednorazovo bez ohľadu na dĺžku omeškania, a to bez potreby osobitného upozornenia.

7.8.2 Ak Klient mešká s úhradou faktúr viac ako 10 dní po lehote splatnosti 3 krát za posledných 12 mesiacov, Dodávateľ je oprávnený zmeniť spôsob úhrady Ceny za zabezpečenie dodania produktov a služieb z faktúry na predfaktúru.

## VIII. Práva a povinnosti Dodávateľa

8.1 Dodávateľ má nárok na úhradu Ceny za zabezpečenie dodania produktov a služieb Klientom.

8.2 Dodávateľ je povinný na základe objednávky Klienta v zmysle podmienok uvedených v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty Klientovi dodať produkty a dodať služby až po úhrade Ceny za zabezpečenie dodania produktov a služieb Dodávateľovi, ak nie je v Zmluve o zabezpečení poskytovania služieb za produkty dohodnuté inak.

### 8.3 Dodávateľ sa zaväzuje:

8.3.1 Zabezpečiť akceptovanie produktov, Kariet fpoho vo vybraných Zmluvných prevádzkach Dodávateľa, s ktorými má uzavreté Zmluvy o poskytovaní stravovania, pitného režimu, alebo regenerácii pracovných síl, kultúrneho a športového využitia, rekreácie, zdravotnej starostlivosti a ďalších služieb v oblasti starostlivosti o zamestnancov ako i realizácii sociálnej politiky zamestnávateľa, a to na základe akceptovania produktov vydaných Dodávateľom.

8.3.2 Zabezpečiť, aby vybrané Zmluvné prevádzky Dodávateľa, ktoré prijímajú produkty vydané Dodávateľom, boli pri vstupe viditeľne označené etiketami s logom Dodávateľa oznamujúcim zamestnancom Klienta prijímanie produktov Dodávateľa v danej Zmluvnej prevádzke Dodávateľa.

8.3.3 Rozširovať počet vybraných Zmluvných prevádzok Dodávateľa a pravidelne aktualizovať ich zoznam na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).

8.3.4 Poskytovať aktuálne informácie Klientovi o zmenách v systéme zabezpečenia poskytovania stravovania, pitného režimu a čerpania sociálneho fondu.

8.3.5 Na požiadanie Klienta poskytnúť Klientovi aktualizovaný „Zoznam Zmluvných prevádzok Dodávateľa“ podľa vybraných produktov.

8.3.6 Neposkytovať tretím osobám dôverné informácie.

8.4 Dodávateľ nezodpovedá za kvalitu stravovacích služieb, služieb pitného režimu a služieb regenerácie pracovných síl, kultúrneho a športového využitia, rekreácie, zdravotnej starostlivosti a ďalších



služieb v oblasti starostlivosti o zamestnancov, ako i realizácie sociálnej politiky zamestnávateľa poskytnutých v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa, za uvedené zodpovedá Zmluvná prevádzka Dodávateľa. Uplatňovanie vád stravovacích služieb, služieb pitného režimu a služieb regenerácie pracovných síl, kultúrneho a športového vyžitia, rekreácie, zdravotnej starostlivosti a ďalších služieb v oblasti starostlivosti o zamestnancov ako i realizácie sociálnej politiky zamestnávateľa poskytnutých v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa voči Zmluvnej prevádzka Dodávateľa uskutočňuje priamo Klient, resp. zamestnanec Klienta, ktorému bola služba poskytnutá.

- 8.5 Dodávateľ Klientovi nezodpovedá za žiadnu škodu alebo ujmu, ktorá vznikne Klientovi v dôsledku zneužitia Karty fpoho inou osobou či organizáciou, alebo akúkoľvek škodu vzniknutú bez zavinenia Dodávateľa.

## IX. Práva a povinnosti Klienta

- 9.1 Klient je na základe Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty oprávnený objednávať si u Dodávateľa produkty a vydanie Karty fpoho pre svojich zamestnancov, resp. pre seba.
- 9.2 **Klient je povinný:**
- 9.2.1 Prevziať Dodávateľom doručené produkty a Karty fpoho.
- 9.2.2 Uhradzať Dodávateľovi riadne a včas Cenu za zabezpečenie dodania produktov a služieb a poštovné a poistné, na ktoré Dodávateľovi vznikne nárok.
- 9.2.3 Používať pri úhradách ako variabilný symbol číslo faktúry/zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom.
- 9.2.4 Oznámiť bez zbytočného odkladu písomne Dodávateľovi zmeny identifikačných/kontaktných údajov, kontaktných osôb oprávnených k preberaniu produktov/ Kariet fpoho za Klienta a adresu dodania. V prípade, že Klient Dodávateľovi tieto zmeny neoznami, zodpovedá za všetky škody vzniknuté v dôsledku porušenia tejto oznamovacej povinnosti.
- 9.3 **Klient sa zaväzuje:**
- 9.3.1 Informovať svojich zamestnancov o spôsobe používania produktov a Kariet fpoho v zmysle týchto VOP a oboznámiť ich s Pravidlami používania Kariet fpoho vydaných Dodávateľom.
- 9.3.2 Neposkytovať tretím osobám dôverné informácie týkajúce sa zmluvného vzťahu s Dodávateľom.
- 9.3.3 Informovať svojich zamestnancov o možnostiach použitia produktov v súlade s ustanoveniami VOP a v nadväznosti na platné právne predpisy SR.
- 9.3.4 Oboznámiť zamestnancov so zoznamom Zmluvných prevádzok Dodávateľa, ktorý mu bol poskytnutý Dodávateľom, ako i s jeho prípadnými zmenami.
- 9.3.5 Informovať zamestnancov o dĺžke doby platnosti emisie jednotlivých produktov.
- 9.3.6 Jednorazovo odovzdať Dodávateľovi nespotrebované produkty v papierovej forme v zmysle bodu 5.1.5 týchto VOP.
- 9.3 V prípade požiadavky na zmenu nominálnej hodnoty produktov v papierovej forme túto zmenu nahlásiť Dodávateľovi písomne, a to minimálne 2 mesiace vopred.
- 9.4 Klient berie na vedomie, že produkty Stravenky a Nápojové poukážky sú určené na zabezpečenie stravovania a pitného režimu Klienta samotného alebo zamestnancov Klienta. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa odplatne alebo bezodplatne redistribuovať (ďalej dodávať) Dodávateľom dodané produkty Stravenky a Nápojové poukážky v papierovej forme akýmkoľvek tretím osobám za účelom sprostredkovania stravovania a pitného režimu. V prípade, ak sa preukáže, že Klient v rozpore s predchádzajúcou vetou tohto bodu VOP redistribuuje (ďalej dodáva) Dodávateľom dodané produkty Stravenky a Nápojové poukážky v papierovej forme akýmkoľvek tretím osobám za účelom sprostredkovania stravovania a pitného

režimu, má Dodávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 % z celkovej nominálnej hodnoty redistribuovaných produktov Dodávateľa v papierovej forme. Dodávateľ vystaví Klientovi faktúru na zmluvnú pokutu. Faktúra na zmluvnú pokutu je splatná do 15 dní odo dňa jej doručenia Klientovi. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty. V prípade neoprávnenej redistribúcie (ďalšieho dodávania) Dodávateľom dodaných produktov v papierovej forme akýmkoľvek tretím osobám je Dodávateľ zároveň oprávnený odoprieť plnenie a nedodať Klientovi objednané produkty v papierovej forme a Zmluvu o zabezpečení poskytovania služieb ukončiť odstúpením zo strany Dodávateľa. Dodávateľ je tiež oprávnený odmietnuť preplatenie použitých redistribuovaných produktov Dodávateľa v papierovej forme Zmluvným prevádzkam ako aj informovať Zmluvné prevádzky a/alebo nadobúdateľov redistribuovaných produktov Dodávateľa v papierovej forme o možnosti takéhoto odmietnutia.

## X. Reklamácia

- 10.1 Klient je povinný uplatniť reklamáciu vád dodaných produktov/ Kariet fpoho u Dodávateľa písomne, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň po doručení produktov/ Kariet fpoho Klientovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra. Neuplatnením reklamácie vád dodaných produktov/ Kariet fpoho Klientom u Dodávateľa v lehote podľa predchádzajúcej vety tohto bodu VOP právo Klienta na reklamáciu vád zanikne. Dodávateľ o výsledku šetrenia reklamácie Klienta písomne informuje, a to najneskôr do 21 dní od dňa prijatia reklamácie.
- 10.2 Dodávateľ je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie uvedenú v bode 10.1 VOP. V takomto prípade sa Dodávateľ zaväzuje Klientovi oznámiť pravdepodobnú lehotu skončenia šetrenia reklamácie, a po skončení šetrenia poskytnúť Klientovi informácie o jej výsledku.
- 10.3 V prípade chybnej fakturácie majú Dodávateľ a Klient nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Klient zistí chybu vo faktúre, bez odkladu oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi s uvedením zistených chýb. V prípade opodstatnenej reklamácie faktúry Dodávateľ vystaví opravenú faktúru. Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vyhotoví Klientovi opravenú faktúru.

## XI. Osobitné ustanovenia

- 11.1 **Doručovanie korešpondencie**
- 11.1.1 Dodávateľ sa zaväzuje doručovať Klientovi písomnú korešpondenciu na adresu uvedenú Klientom v záhlaví Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty alebo písomne oznámenú inú adresu. V prípade, že dôjde k zmene adresy na doručovanie a Klient túto zmenu neoznami Dodávateľovi, Dodávateľ a Klient sa dohodli, že za doručenie sa považuje aj korešpondencia, ktorá nebola Klientom prevzatá a bola vrátená naspäť Dodávateľovi, a to dňom jej vrátenia Dodávateľovi ako odosielateľovi. Korešpondencia sa považuje za doručenie aj v prípade odmietnutia jej prevzatia Klientom, a to dňom odmietnutia jej prevzatia Klientom.
- 11.2 **Doručovanie produktov**
- 11.2.1 Produkty v papierovej forme a Karty fpoho budú Klientovi Doručené na ním uvedenú adresu doručenia prostredníctvom kuriéra alebo pošty. V tomto prípade je Klient povinný uhradiť poštovné a poistné za doručenie objednaných produktov/ Kariet fpoho Klientovi podľa aktuálneho Cenníka poštovného a poistného Dodávateľa.
- 11.3 **Pohľadávky**
- 11.3.1 Dodávateľ je oprávnený postúpiť svoje práva a povinnosti z uzatvorenej Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty na tretie osoby aj bez súhlasu Klienta. Ide najmä o pohľadávky, ktoré vznikli Dodávateľovi z neuhradených faktúr resp. iných nesplnených povinností (záväzkov) Klienta.
- 11.4 **Spracovanie údajov**
- 11.4.1 Dodávateľ týmto informuje Klienta, že za účelom plnenia svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o zabezpečovaní poskytovania služieb za produkty a týchto VOP (ako aj za účelom plnenia povinností

vyplývajúcich z predzmluvných vzťahov) je oprávnený v súlade s čl. 6 ods. (1) písm. b) Nariadenia o ochrane osobných údajov (plnenie zmluvy) a čl. 6 ods. (1) písm. c) Nariadenia o ochrane osobných údajov (zákonná povinnosť) spracovávať osobné údaje Klienta a osôb konajúcich v mene Klienta a osobné údaje jeho zamestnancov, a to v rozsahu bližšie špecifikovanom v dokumente Politika na ochranu osobných údajov vydanom Dodávateľom zverejnenom na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).

11.5 Dodávateľ vyhlasuje, že prijal vhodné technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov poskytnutých Dodávateľovi Klientom.

#### 11.6 Telefonické hovory

11.5.1 Dodávateľ týmto informuje Klienta, že nahráva telefonické hovory na zákazníckych linkách Dodávateľa, pričom Klient je o tejto skutočnosti vopred upozornený a nahrávky po ich vyhotovení archivuje a spracúva v súlade s Politikou na ochranu osobných údajov.

## XII. Záverečné ustanovenia

12.1 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom **06.11.2023**. Týmto dňom sa zároveň ruší platnosť a účinnosť predchádzajúcich VOP.

12.2 Platné a účinné VOP sú zverejnené na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk).

12.3 Klient podpisom Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty potvrdzuje, že bol oboznámený s obsahom VOP Dodávateľa a ich obsahu rozumie. Klient uzatvorením Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty súčasne potvrdzuje, že oboznámi svojich zamestnancov s obsahom týchto VOP, Politikou na ochranu osobných údajov a Pravidlami používania Kariet fpoho.

12.4 Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne a bez súhlasu Klienta zmeniť, opraviť, doplniť alebo nahradiť VOP a Pravidlá používania Kariet fpoho. Zmenené, opravené, doplnené alebo nahradené VOP a Pravidlá používania Kariet fpoho nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke Dodávateľa [www.fpoho.sk](http://www.fpoho.sk) a týmto dňom sa stavajú záväzné pre Dodávateľa a Klienta.

12.5 VOP sa vzťahujú v celom rozsahu aj na Nezmluvných Klientov, pričom sa na Nezmluvných Klientov použijú primerane ustanovenia vzťahujúce sa na Klientov.

12.6 Ustanovenia Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty majú prednosť pred ustanoveniami VOP, a v prípade odlišností ustanovení Zmluvy a VOP sú rozhodné ustanovenia Zmluvy o zabezpečení poskytovania služieb za produkty.