



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EDENRED CZ

Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“, aktuální znění VOP je k dispozici na <https://www.edenred.cz/pravni-informace>) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy uzavřené mezi společností Edenred CZ s.r.o., IČO: 247 45 391, se sídlem Praha 8, Pernerova 691/42, PSČ 186 00, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 170804 (dále jen „Dodavatel“), a Odběratelem (dále společně jako „smluvní strany“). Způsoby uzavření smlouvy mezi smluvními stranami jsou popsány dále.

VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran, pokud smlouva nebo jiné písemné ujednání smluvních stran nestanoví jinak.

1. Práva a povinnosti smluvních stran

Po dobu, kdy jsou v oběhu nebo vydávány samostatné karty Ticket Restaurant® Card nebo Edenred Benefits Card (dále jen „TRC“ a „EC“) a elektronická poukázka Edenred Benefits na kartě Edenred Benefits Card nebo Edenred Card (dále jen „EBC“ a „EC“) nebo elektronická poukázka Edenred Health na kartě Edenred Card (dále jen „EH“).

Povinností Dodavatele je dodávat Odběrateli na základě jeho objednávky poukázky zabezpečené proti zfalšování, kdy poukázkou se rozumí papírová poukázka Ticket Restaurant®, Edenred Sport & Kultura, Edenred Academia, Edenred Medica, Edenred Holiday, Edenred Compliments, Edenred Čistý a Edenred Multi (dále jen „Poukázky“).

Poukázkou se dále rozumí i elektronická poukázka Ticket Restaurant® na kartě Ticket Restaurant® Card nebo Edenred Card (dále jen „TRC“ a „EC“) a elektronická poukázka Edenred Benefits na kartě Edenred Benefits Card nebo Edenred Card (dále jen „EBC“ a „EC“) nebo elektronická poukázka Edenred Health na kartě Edenred Card (dále jen „EH“).

Jednotlivé Poukázky může uživatel uplatnit ve vybraných provozovnách smluvních partnerů Dodavatele, jež jsou zpravidla označeny logem symbolizujícím možnost uplatnění Poukázky u smluvního partnera Dodavatele a současně uvedeny na webových stránkách Dodavatele.

Edenred Card (dále jen „EC“) je multifunkční platební karta vydaná společností PrePay Technologies Limited, zapsaná pod číslem 04008083, se sídlem 1 Gloucester Street, Station Square 4th Floor, Swindon, SN1 1GW, Spojené království (dále jen „PPS“) na základě licence Mastercard s přiděleným osobním identifikačním číslem (PIN), která v sobě může obsahovat až tři digitální peněženky – stravenkovou Ticket Restaurant® (TR), volnočasovou Edenred Benefits (EB) a zdravotní Edenred Health (EH). Edenred Card je personalizovaná karta na jméno jednotlivého zaměstnance Odběratele (dále jen „Držitel karty“ nebo hromadně „Držitelé karet“), která umožňuje kontaktní i bezkontaktní platby na platebních terminálech.

Edenred Benefits (dále jen „EB“) je volnočasová digitální peněženka na Edenred Card, která umožňuje provádět bezhotovostní úhrady za zboží a služby na účely podle § 6 odst. 9 písm. d) zákona o daních z příjmů, v platném znění. Peněženkou Edenred Benefits se také rozumí dříve vydávaná samostatná karta Edenred Benefits Card (dále také „EBC“). Prostředky nabitě v rámci digitální peněženky EB nejsou elektronickými penězi ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

Ticket Restaurant® (dále jen „TR“) je stravenková digitální peněženka, která umožňuje úhradu ceny nebo části ceny stravování nebo nákupu potravin, které slouží k přímé spotřebě. Prostřednictvím digitální peněženky TR je zakázáno hradit nákup tabákových a alkoholických výrobků. Prostředky nabitě v rámci digitální peněženky TR nejsou elektronickými penězi ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Platba prostřednictvím peněženky TR není omezena denním či transakčním limitem. TR se rozumí také dříve vydávaná samostatná karta TRC.

Edenred Health (dále jen „EH“) je zdravotní digitální peněženka, která umožňuje provádět bezhotovostní úhrady za zboží a služby na zdravotní účely ve smyslu § 6 odst. 9 písm. d) zákona č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů, v platném znění v partnerské síti Dodavatele, a to prostřednictvím platebních terminálů nebo platebních bran. Prostředky nabitě v rámci digitální peněženky EH nejsou elektronickými penězi ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Peněženkou Edenred Health se také rozumí samostatná karta Zdravotní karta Edenred (dále také „ZKE“).

Edenred Benefits Premium (dříve Benefits Café) se rozumí on-line systém pro správu zaměstnaneckých benefitů (tzv. cafeterie). Tento systém umožňuje uživateli více možností plateb zaměstnaneckými benefity, mezi které patří platba Edenred Card, přímá platba v e-shopech, či platba pomocí e-Ticketu. Tato aplikace umožňuje neustálý přehled nad prostředky v cafeterii a na kartě na jednom místě.

2. Uzavření smlouvy

Dodavatel poskytuje své služby na základě smlouvy. Odběratel je oprávněn zaslat Dodavateli objednávku, která je považována za návrh smlouvy a stává se závaznou okamžikem jejího doručení Dodavateli.

Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku do 7 pracovních dnů, pokud ji podal Odběratel, který v minulosti porušil své povinnosti vůči Dodavateli,

nebo by realizace objednávky byla v rozporu s právními předpisy.

Smlouva mezi Dodavatelem a Odběratelem je uzavřena jedním z následujících způsobů:

- v listinné podobě v případech, kdy se na tom smluvní strany dohodnou nebo to Dodavatel požaduje;
- potvrzením objednávky Odběrateli, pokud o takové potvrzení Odběratel výslovně požádal;
- konkludentně okamžikem zahájení plnění v souladu s objednávkou Odběratele učiněnou prostřednictvím elektronického objednávkového formuláře Dodavatele;
- zasláním písemné nabídky ze strany Dodavatele Odběrateli a jejím písemným potvrzením ze strany Odběratele, přičemž za dodržení písemné formy se považuje rovněž potvrzení prostřednictvím elektronické pošty.

3. Objednávání a doručování papírových Poukázek

V případech podle předchozího čl. písm. a) a d) Dodavatel zahájí plnění dle smlouvy, resp. dodávku Poukázek až na základě objednávky Odběratele, která musí být provedena zejména jedním z následujících způsobů:

- na webových stránkách www.edenred.cz formou on-line formuláře,
- objednávka Poukázek zaslaná elektronickou poštou na adresu objednavky@edenred.cz,
- v případě, že Odběratel objedná Poukázky před zaplacením předchozí objednávky, a to za podmínky, že není v prodlení, je srozuměn s tím, že proces objednávky bude nestandardní (prostřednictvím zákaznického centra Dodavatele na tel. čísle: 234 662 340) a zahájení plnění objednávky je závislé na posouzení Dodavatele.

Každá objednávka provedená prostřednictvím datové schránky, elektronické pošty nebo faxu je zpoplatněna jednorázovým poplatkem 50 Kč bez DPH. Objednávky provedené na webových stránkách www.edenred.cz formou on-line formuláře nejsou zpoplatněny.

Objednávka je závazná dnem jejího doručení Dodavateli. V případě zrušení objednávky, na kterou již Dodavatel začal plnit, je Dodavatel oprávněn účtovat Odběrateli storno poplatek ve výši 4 % z objemu dané objednávky.

Poukázky jsou doručovány jedním z následujících způsobů:

- poštou – prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (po celé České republice),
- kurýrem (po celé České republice)

Vrácení nespotřebovaných Poukázek k proplacení je možné, jsou-li doručeny Dodavateli nejdéle do 15 kalendářních dnů po skončení doby platnosti Poukázek.

Dodavatel je oprávněn účtovat Odběrateli skartační poplatek ve výši 4 % (minimálně 100 Kč) z objemu vrácených Poukázek, není-li v Ceníku uvedeno jinak.

Platnost papírových Poukázek je uvedena na přední straně Poukázky. Papírová Poukázka Ticket Restaurant® je platná od 1. října do 31. prosince následujícího kalendářního roku. Papírové Poukázky Edenred Benefits mají platnost 21 měsíců, a to od 1. dubna do 31. prosince následujícího roku.

4. Objednávání a doručování Edenred Card

Dodavatel se zavazuje dodat Odběrateli karty do 10 pracovních dnů od zaplacení objednávky Dodavatelem, ustanoví-li smlouva jinak. Zaplacením se rozumí připsání peněžních prostředků na účet Dodavatele.

Spolu s kartou zabezpečí Dodavatel dodání aktivačního kódu. Na základě tohoto kódu je možné kartu aktivovat, a to způsobem, který stanoví pravidla používání karty (dále jen „Pravidla používání“) a/nebo průvodní dopis dodaný spolu s kartou. Odběratel je povinen zajistit, aby se každý Držitel karty před převzetím karty seznámil s pravidly používání karty a s podmínkami zpracování osobních údajů Držitelů karet.

Dodavatel je oprávněn kdykoli rozhodnout o předčasném zrušení platnosti karty, a to v případě pokusu použít kartu k jinému než určenému účelu nebo při podezření z trestné činnosti. V takovém případě zaniká dnem předčasného zrušení platnosti karty platnost prostředků na kartě a Odběratel ani Držitel karty nemají právo na jakékoliv plnění z titulu zaniklých Poukázek.

K vydání EC dojde na základě zájmu a objednávky Odběratele, v případě jejího odsouhlasení Dodavatelem nebo na základě obchodního rozhodnutí Dodavatele o zrušení samostatných TRC a/nebo EBC karet anebo o ukončení jejich vydávání pro daného Odběratele.

5. Dobíjení peněženek TR a/nebo EB, a/nebo EH

Digitální peněženka TR, EB, EH bude nabíta na základě písemné objednávky Odběratele, a to buď prostřednictvím on-line objednávkového systému na www.edenred.cz, případně e-mailem na objednavky@edenred.cz nebo jiným dodavatelem akceptovaným způsobem. Dodavatel je oprávněn odmítnout neúplnou nebo nesprávnou objednávku Odběratele. O odmítnutí nesprávné nebo neúplné objednávky informuje Dodavatel Odběratele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů.



Dodavatel se zavazuje nabít peněženku TR, a/nebo EB a/nebo EH dle podmínek stanovených ve smlouvě, nejpozději však do 5 pracovních dnů ode dne uhrazení objednávky Odběratelem.

Digitální peněženka je aktivní okamžikem připsání prostředků ve prospěch dané peněženky v případě, že je karta aktivována.

V souvislosti s novou úpravou daňového zvýhodnění zdravotních benefitů od začátku roku 2025 Dodavatel přijme opatření, která umožní oddělení plnění zdravotních benefitů od služeb poskytovaných v rámci EB. Odběratel si zvolí variantu, jakou dojde k technickému zabezpečení tohoto oddělení – podle dispozic od Dodavatele (změnit tuto volbu je možné jen pokud to dovoluují technické podmínky Dodavatele). Dodavatel si vyhrazuje možnost v budoucnu umožnit oddělení zdravotních benefitů z EB do samostatné peněženky EH na Edenred Card, a to na základě dohody smluvních stran a stanovení samostatných cenových podmínek. Tato možnost bude aktivována pouze tehdy, pokud ji Dodavatel technicky zpřístupní a informuje o tom Odběratele.

6. Platnost prostředků nabitých v rámci peněženky

Platnost Edenred Card, TRC a EBC je 36 nebo 60 měsíců. Datum konce platnosti karty je vždy uvedeno na přední straně karty. Prostředky nabitě v rámci peněženky TR na EC nebo na TRC jsou platné v případě nabití v období od 1. ledna do 30. září daného kalendářního roku vždy do 31. prosince daného kalendářního roku a v případě nabití v období od 1. října do 31. prosince daného kalendářního roku do 31. prosince následujícího kalendářního roku. Prostředky nabitě v rámci peněženky EB, EH na EC nebo na EBC či ZKE jsou platné 24 měsíců od nabití. Po uplynutí této lhůty není možné tyto prostředky použít.

Platnost prostředků v Edenred Benefit Premium a jejich expirace je odvislá od podmínek individuálně sjednaných mezi Dodavatelem a Odběratelem.

7. Společná ustanovení pro karty Edenred

Karta EC, EBC, TRC nebo ZKE funguje na principu platební karty, provedením platby se sníží výše prostředků nabitých v rámci příslušné peněženky. Hodnota transakce nemůže být větší než hodnota zůstatku v příslušné peněženke.

Kartu EC, EBC, TRC nebo ZKE není možné použít k výběru peněžních prostředků z bankomatu ani pro výběr hotovosti při platbě ve vybraných provozovnách (služba cash back). Výměna elektronických prostředků za peněžní prostředky není možná. Elektronické prostředky budou vždy v národní měně České republiky.

Dodavatel na základě objednávky Odběratele zajistí distribuci EC, EBC nebo TRC Držitelům karet. EC je personalizovaná karta a nese identitu Držitele karty.

Dodavatel může během platnosti této smlouvy odmítnout objednávku Odběratele na nabití nebo dobítí karty, pokud má Odběratel vůči Dodavateli nevyrovnané závazky.

Dodavatel zůstane vlastníkem karet, ale poskytne Držitelům karet právo užít prostředky do hodnoty nabitě na příslušné kartě.

Všechna práva spojená s elektronickými prostředky (jako je např. právo na proplacení nevyužitě částky) zůstává Dodavateli a není převáděno na Držitele karet nebo na Odběratele.

V případě expirace karty Dodavatel zajistí vydání nové karty na základě objednávky Odběratele provedené nejpozději 30 dní před skončením platnosti původní karty. Aktivaci nové karty dojde k převedení hodnoty dosud nevyčerpaných prostředků na novou kartu automaticky. V případě, že po skončení platnosti TRC nebo EBC dojde k vydání EC, prostředky jsou převedeny do příslušné peněženky na EC prostřednictvím účtu Držitele karty na www.edenred.cz.

Pokud dojde ke ztrátě nebo odcizení karty, Držitel karty je oprávněn provést dočasnou nebo trvalou blokadu karty, a to prostřednictvím svého kartového on-line účtu nebo přes infolinku. Obdobným způsobem je možné kartu odblokovat. V případě blokad trvalým způsobem již není možné kartu odblokovat.

V případě vydání náhradní karty je zůstatek dle výše zůstatku na původní kartě ke dni následujícím po dni blokad karty převeden do odpovídající peněženky na Edenred Card. V případě samostatně vydávané TRC nebo EBC se zůstatek převede automaticky na náhradní TRC nebo EBC, která bude vydána na základě odsouhlasení Odběratele. V případě vydání EC jako náhrady za samostatnou kartu TRC a EBC jsou nevyčerpané prostředky převedeny do příslušné peněženky na EC prostřednictvím účtu Držitele karty na www.edenred.cz.

Při vydání náhradní karty z důvodu její trvalé blokad (např. při ztrátě či odcizení karty) je Držitel karty je povinen uhradit poplatek dle Ceníku. Poplatek za vydání náhradní karty nesmí být hrazen z prostředků nabitých na kartě nebo z prostředků v rámci příslušné peněženky v Edenred Benefit Premium.

8. Benefit na fakturu

Pokud je to v rámci Edenred Benefit Premium sjednáno, může Dodavatel za úplatu zajistit možnost uplatnění benefitů i u subjektů, které nejsou jeho obchodními partnery jako (i) zdravotní benefit na fakturu (za zákonem stanovených podmínek pro zdravotní benefity) nebo jako (ii) volnočasový benefit na fakturu. Dodavatel má právo odmítnout poskytnout plnění této služby, pokud podle jeho uvážení okolností nejsou v souladu s účelem této služby (zejm. nepoctivý záměr, nebo nepřiměřená výše plnění).

9. Práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti s fakturací

Dodavatel je oprávněn změnit fakturační a platební podmínky. Předmětem této změny mohou být jakékoliv platební či fakturační podmínky sjednané mezi smluvními stranami (např. doba splatnosti). O této změně je povinen Dodavatel písemně informovat Odběratele ve lhůtě nejméně 14 dnů před předmětnou změnou. V případě prodloužení se splatností je Dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý den prodloužení.

Na základě objednávky je Odběrateli vystavena faktura, která je zaslána elektronicky zdarma, přičemž Dodavatel vystaví samostatnou fakturu na objednávku vydání a dobítí EC, samostatnou zálohovou fakturu na objednávku vydání a dobítí karet TRC a EBC a jednu konečnou fakturu, která bude obsahovat souhrn zálohových faktur k objednávkám odeslaným během jednoho dne. V případě požadavku Odběratele na zaslání faktury v papírové podobě je toto zaslání zpoplatněno částkou 50 Kč. Poplatek za vydání EC se řídí dle objednávky dobítí prostředků do odpovídající elektronické peněženky, nebylo-li písemně dohodnuto jinak.

Pokud Odběratel v průběhu posledních 12 měsíců opakovaně neuhradil své závazky ve lhůtě splatnosti, je Dodavatel oprávněn zkrátit lhůtu splatnosti oproti dojednaným podmínkám případně požadovat složení jistoty. To neplatí, pokud byla smlouva uzavřena v rámci plnění veřejné zakázky.

10. Inflační doložka

Dodavatel je oprávněn jednou ročně zvýšit cenu všech svých plnění o roční přírůstek hodnoty Harmonizovaného indexu spotřebitelských cen (HICP) vyhlášeného Českým statistickým úřadem (dále jen „míra inflace“). Oznámení o zvýšení cen plnění o míru inflace zašle Dodavatel na kontaktní e-mail nebo adresu Odběratele. Zvýšení cen plnění o míru inflace je účinné od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo zvýšení cen o míru inflace Odběrateli oznámeno. Zvýšení cen o míru inflace není změnou Ceníku a nepodléhá tedy souhlasu Odběratele. Jestliže Český statistický úřad přestane vydávat index HICP, může Dodavatel obdobným způsobem použít přiměřeně podobný index, který vybere za účelem výpočtu zvýšení spotřebitelských cen o míru inflace (např. index MUCIP vyhlášený Eurostat).

11. Zpracování osobních údajů smluvními stranami

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel při plnění smlouvy zpracovává osobní údaje v roli správce, a to z důvodu, že sám určuje účely a prostředky zpracování, tedy rozhoduje, jaké osobní údaje, jakými způsoby a pro jaké účely bude Dodavatel zpracovávat. Dodavatel v roli správce zpracovává zejména identifikační a kontaktní údaje osob vystupujících na straně Odběratele a další údaje potřebné k plnění smlouvy s Odběratelem (např. údaje k plnění objednávky, údaje předané Odběratelem za účelem plnění smlouvy o jeho zaměstnancích, resp. o Držitelích karet). Dodavatel zpracovává osobní údaje v postavení správce také v případech, kdy zpracovává osobní údaje na základě svého oprávněného zájmu, na základě souhlasu či z důvodu plnění právních povinností (např. pro účely marketingu, na ochranu svých nároků). Blížší informace o zpracování osobních údajů Dodavatelem jsou popsány v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ uveřejněném na webových stránkách Dodavatele www.edenred.cz/ochrana-osobnich-udaju. Odběratel uzavřením smlouvy potvrzuje, že se seznámil s Informací o zpracování osobních údajů. Dodavatel a Odběratel prohlašují, že vůči sobě nejsou v postavení společných správců.

Dodavatel nese odpovědnost za zpracování osobních údajů Odběratele a uživatelů/Držitelů karet v roli správce. Dodavatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“). Dodavatel přijal a udržuje přiměřená ochranná a bezpečnostní opatření ve smyslu článků 25 a 32 Nařízení, a tyto průběžně aktualizuje. Dodavatel na žádost poskytne Odběrateli bližší informace o přijatých technických a organizačních opatřeních.

Odběratel samostatně odpovídá v plném rozsahu za vlastní zpracování osobních údajů, které činí v roli správce.

Smluvní strany si dle potřeby poskytnou nutnou součinnost a informace potřebné k naplňování práv subjektů údajů, jejichž osobní údaje jsou předmětem zpracování smluvními stranami.

12. Použití umělé inteligence

V rámci svých činností může společnost Edenred používat technologie umělé inteligence (AI) při poskytování služeb nebo produktů, v kontextu chatovacích relací/konverzačních agentů nebo v rámci aktivit společnosti Edenred. Společnost Edenred se zavazuje dodržovat platné zákony a předpisy týkající se používání AI, což zahrnuje zajištění odpovědného, etického, transparentního a důvěryhodného používání AI v rámci jejich obchodních aktivit.

13. Odpovědnost

V případě reklamace služeb poskytnutých dle těchto VOP se vztahy Odběratele a Dodavatele řídí platnými právními předpisy s tím, že Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů a Odběratel je povinen reklamaci uplatnit co nejdříve po tom, co se o vadě dozvěděl, nejpozději do jednoho měsíce po obdržení objednávky.



Dodavatel neručí za kvalitu služeb, zboží nebo jiných benefitů, které jsou na základě Poukázek poskytovány třetími osobami. Případné reklamace na kvalitu služeb, zboží nebo jiných dohodnutých benefitů řeší Odběratel přímo s třetí osobou.

14. Závěrečná ustanovení

VOP se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění. Veškeré spory ze smlouvy a těchto VOP budou především řešeny smírnou cestou, a pokud nedoručí ke smíru mezi smluvními stranami, jsou k řešení sporu příslušné obecné soudy v České republice.

Smluvní strany se dohodly, že tyto VOP a Ceník mohou být měněny následujícím postupem: Dodavatel je oprávněn navrhnout změny VOP a Ceníku, zejména v návaznosti na změny právních předpisů nebo změnu obchodních podmínek na relevantním trhu, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb odběratelům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel oznámí

Odběrateli změnu VOP/Ceníku na e-mailovou adresu Odběratele uvedenou ve smlouvě, a to nejméně 14 dní před navrhovaným dnem účinnosti změny. Pokud Odběratel písemně neodmítne změnu VOP/Ceníku nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že s touto změnou souhlasí.

Smluvní strany mají právo vypovědět smlouvu v případě, že Odběratel písemně odmítne změnu VOP/Ceníku. Toto ustanovení se použije i pro změnu Ceníku.

Pro smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem se vylučují tato ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů: § 556 odst. 2, § 558 odst. 2, § 564, § 1740 odst. 3, § 1751 odst. 2, § 1752 odst. 2, § 1799, § 1800, § 1978 odst. 2 a § 1805 odst. 2., § 2050. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek podle této Smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 Občanského zákoníku.

Tyto VOP jsou účinné od 16. září 2025.