



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### spoločnosti Up Slovensko, s. r. o. (ďalej len Up)

so sídlom Tomášikova 23/D, 821 01 Bratislava, IČO: 313 966 74, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 9085/B (ďalej len „Up“ alebo „Komisionár“),  
**platné a účinné od 30.01.2021**

(ďalej len „VOP\_K\_POUKAZKY“)

#### Obsah

- I. Úvodné ustanovenia
- II. Komisionárska zmluva
- III. Poukážky
- IV. Cenník poplatkov, odplata a platobné podmienky
- V. Reklamácie
- VI. Daňové a účtovné podmienky a fakturácia
- VII. Iné dojednania
- VIII. Záverečné ustanovenia

#### I. Úvodné ustanovenia

**1.1.** Up vydáva v súlade s § 273 ods. 1 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení tieto „VOP\_K\_POUKAZKY“, ktorými podrobne upravuje každý zmluvný vzťah medzi Up a treťou osobou (ďalej len „klientom“), predmetom ktorého je zabezpečenie sprostredkovania služieb spoločnosťou Up prostredníctvom poukážok spoločnosti Up podľa čl. II. a III. VOP\_K\_POUKAZKY.

**1.2** Každá zmluva podľa bodu 1.1 VOP\_K\_POUKAZKY medzi Up a klientom je Komisionárskou zmluvou (čl. II. VOP\_K\_POUKAZKY) uzatvorenou podľa § 577 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení, ktorej zmluvnými stranami sú Up ako Komisionár a klient ako Komitent.

**1.3** VOP\_K\_POUKAZKY sú súčasťou komisionárskych zmlúv uzatváraných medzi Up ako Komisionárom a klientom ako Komitentom a tvoria časť ich obsahu. Odchylné dojednania Komisionárskej zmluvy (a jej dodatkov) uzatvorenej medzi Up a Klientom majú prednosť pred znením týchto VOP\_K\_POUKAZKY.

**1.4** VOP\_K\_POUKAZKY sú zverejnené na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk), prikladajú sa k písomným komisionárskym zmluvám medzi Up a klientmi (klient ďalej tiež len ako „Komitent“).

**1.5** Up má právo meniť VOP\_K\_POUKAZKY. Up je povinná oznámiť klientom aktuálne znenie VOP\_K\_POUKAZKY i deň nadobudnutia účinnosti zmeny VOP\_K\_POUKAZKY. Zmenu VOP\_K\_POUKAZKY a jej účinnosť oznámi Up klientom zverejnením na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk), alebo informáciou na faktúre, alebo priloženou k faktúre, alebo v elektronickej podobe prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom), alebo iným vhodným spôsobom. Up sa zaväzuje zverejniť nové znenie VOP\_K\_POUKAZKY minimálne 15 dní pred dátumom účinnosti zmeny VOP\_K\_POUKAZKY. Ak klient ako Komitent v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa oznámenia nových VOP\_K\_POUKAZKY písomne nedoručí Up svoj písomný nesúhlas so zmeneným znením VOP\_K\_POUKAZKY, má sa za to, že súhlasí s novým znením VOP\_K\_POUKAZKY. Po doručení písomného nesúhlasu klienta sa

komisionárska zmluva medzi ním a Up spravuje doterajším znením VOP\_K\_POUKAZKY, Up je však oprávnená jednostranne ukončiť svoj zmluvný vzťah s Komitentom odstúpením od komisionárskej zmluvy. Zadaním akéhokoľvek pokynu (najmä objednávky) v zmysle komisionárskej zmluvy a jej dodatkov, klient ako Komitent potvrdzuje, že sa oboznámil s novým znením VOP\_K\_POUKAZKY a že s ním súhlasí.

**1.6.** Zmluvný vzťah medzi Up a klientom vzniká na základe zmluvy uzatvorenej písomne alebo prostredníctvom elektronických zariadení. Uzatvorená zmluva sa považuje za rámcovú zmluvu, v súlade s ktorou je klient oprávnený uzatvárať čiastkové komisionárske zmluvy podľa bodu 2.1. VOP\_K\_POUKAZKY. Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak medzi zmluvnými stranami nie je dohodnuté inak. Rámcová zmluva môže vzniknúť aj potvrdením objednávky klienta Komisionárom spôsobom podľa bodu 2.1. VOP\_K\_POUKAZKY a následným uhradením zálohovej faktúry alebo faktúry zo strany klienta, čím klient prejaví svoju vôľu a vyjadrí súhlas s jej uzatvorením. Pre vylúčenie pochybností platí, že rámcová zmluva, ktorej predmetom je stravovacia poukážka UpDéjeuner sa považuje za zmluvu o zabezpečení stravovacích poukážok.

#### II. Komisionárska zmluva

**2.1** Komisionár je povinný prijať a spracovať objednávky v štandardných formách, ktoré sú nasledovné:

- objednávky zadané v Zákazníckej zóne Komisionára
- objednávky zadané na webovej stránke Komisionára
- objednávky spracované v špeciálnej aplikácii Komisionára
- objednávky vypísané na formulárovom tlačive Komisionára zaslané faxom, doručené poštou, e-mailom alebo osobne,
- telefonické objednávky na Zákazníckej linke Komisionára

Všetky štandardné objednávky sú pre Komitenta i Komisionára záväzné. Potvrdením objednávky klienta spoločnosťou Up vzniká medzi Up ako Komisionárom a objednávateľom – klientom ako Komitentom čiastková komisionárska zmluva (ďalej len „zmluva“), ktorou sa Komitent zaväzuje zaplatiť Komisionárovi odplatu za služby, vrátane poplatkov podľa Cenníka v zmysle čl. IV. bod 4.1 VOP\_K\_POUKAZKY a Komisionár sa zaväzuje, že zariadi vo vlastnom mene pre Komitenta na jeho účet určité obchodné záležitosti (ďalej len „Služby“), a to prostredníctvom poukážok Komisionára. V prípade prijatia nejasej, resp. neštandardnej objednávky má Komisionár právo kontaktovať Komitenta za účelom zistenia informácií vedúcich k riadnemu vybaveniu objednávky, resp. za účelom zaslania objednávky v štandardnej forme.

Poukážky Komisionára sú:

- a. Stravovacia poukážka UpDéjeuner (ďalej len UpDéjeuner) je poukážka, ktorá slúži na zabezpečenie stravovania v akceptačných miestach zazmluvnených Up.
- b. Poukážka na nápoje UpAqua (ďalej len UpAqua) je poukážka, ktorá slúži na zabezpečenie pitného režimu v akceptačných miestach zazmluvnených Up.
- c. Darčeková poukážka UpCadhoc (ďalej len UpCadhoc) je poukážka, ktorá slúži na úhradu tovarov a služieb v oblasti aktívnej a pasívnej regenerácie, v oblasti vecného odmeňovania, v oblasti vzdelávania, cestovného ruchu, zdravotnej starostlivosti a ochrany zdravia a poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v akceptačných miestach zazmluvnených Up.
- d. Poukážka UpRelax (ďalej len UpRelax) je poukážka, ktorá slúži na úhradu tovarov a služieb v oblasti aktívnej a pasívnej regenerácie pracovnej sily, v akceptačných miestach zazmluvnených Up v akceptačných miestach zazmluvnených Up.

- e. Poukážka UpVacances (ďalej len UpVacances je poukážka, ktorá slúži na úhradu vybraných služieb cestovného ruchu v akceptačných miestach zazmluvnených Up.
- f. Poukážka UpMedical (ďalej len UpMedical) je poukážka, ktorá slúži na úhradu tovarov a služieb v oblasti zdravotnej starostlivosti a ochrany zdravia v akceptačných miestach zazmluvnených Up.
- g. Poukážka UpSocial (ďalej len UpSocial) je poukážka, ktorá slúži na stravovanie a nákup vybraných tovarov a služieb, najmä potraviny (okrem alkoholu, kávy a tabakových výrobkov), ošatenie, obuv, školské a hygienické potreby, v akceptačných miestach zazmluvnených Up.

UpDéjeuner ani UpAqua nie je možné použiť na úhradu ceny, alebo jej časti za akýkoľvek tovar/službu nepotravinového charakteru (napr. alkoholické nápoje, alkoholický tovar, cigarety, iné tabakové tovary či drogériu).

UpDéjeuner je možné použiť v súvislosti so splnením povinnosti klienta, ako zamestnávateľa, vyplývajúcej mu z § 152 Zákonníka práce, a to zabezpečiť stravovanie prostredníctvom osoby, ktorá má oprávnenie sprostredkovať stravovacie služby.

**2.2 Účelom zmluvy je zabezpečenie poskytovania Služieb Komisionárom za dohodnutých podmienok v zmluve, predovšetkým pre zamestnancov Komitenta, ako aj pre tretie osoby určené Komitentom, a to prostredníctvom vyššie uvedených poukážok v zariadeniach (prevádzkach) poskytovateľov služieb zazmluvnených Komisionárom, a predmetom zmluvy je záväzok Komisionára zariadiť obchodné záležitosti – zabezpečiť poskytovanie Služieb za podmienok a v rozsahu dohodnutom v zmluve.**

**2.3 Zoznamy zariadení (prevádzok) zmluvných partnerov Komisionára sú zverejnené a priebežne aktualizované na webovej stránke Komisionára [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk). Komisionár má právo aktualizovať (meniť) zoznamy zariadení (prevádzok) zmluvných partnerov Komisionára poskytujúcich Služby.**

#### **2.4 Práva a povinnosti Komisionára:**

**2.4.1** Komisionár je povinný zaslať Komitentovi poukážky objednané podľa zmluvy najneskôr do troch pracovných dní.

**2.4.2** Komisionár sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie Služieb každej osobe, ktorá predloží poukážky podľa tejto zmluvy v zariadeniach (prevádzkach) poskytovateľov Služieb určených Komisionárom.

**2.4.3** Komisionár sa zaväzuje na žiadosť Komitenta vynaložiť všetko úsilie za účelom rozšírenia zariadení (prevádzok) zmluvných partnerov Komisionára, za účelom rozšírenia rozsahu sprostredkovaných Služieb.

#### **2.5 Práva a povinnosti Komitenta:**

**2.5.1** Komitent má právo si štandardnou formou podľa bodu 2.1 objednávať poukážky, prostredníctvom ktorých môže Komitent, zamestnanci Komitenta a Komitentom určené osoby využívať Služby, ktorých poskytovanie sprostredkuje Komisionár.

**2.5.2** Komitent je povinný uhrádzať Komisionárovi odplatu i poplatky podľa zmluvy a týchto VOP\_K\_POUKAZKY riadne a včas. Ak je Komitent v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania podľa § 369 Obchodného zákonníka.

**2.5.3** Komitent sa zaväzuje bezodkladne oznámiť Komisionárovi zmenu ktoréhokoľvek z identifikačných alebo komunikačných údajov (napr. zmenu obchodného mena, sídla/miesta podnikania/adresy trvalého bydliska, e-mailovej adresy, telefónneho čísla), ako aj čísla bankového účtu, najneskôr však do piatich pracovných dní odo dňa každej zmeny.

**2.5.4** Komitent má právo na informácie o produktoch a Službách Komisionára, ktoré môže získať telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky Komisionára alebo na stránke [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk)

**2.5.5** Komitent je povinný v komunikácii s Komisionárom používať Komisionárom pridelené identifikačné číslo.

### **III. Poukážky**

**3.1** Poukážka nemá charakter platobného prostriedku a je určená najmä na úhradu sprostredkovanej Služby v nominálnej hodnote vyznačenej na poukážke. Poukážku je možné použiť len v súlade s účelom, na ktorý bola vydaná.

**3.2** Komisionár je povinný zabezpečovať vyhotovenie poukážok na vlastné náklady. Každá poukážka má na prednej strane uvedené: názov poukážky, nominálnu hodnotu, obdobie jej platnosti, číselný a čiarový kód.

**3.4** Každá poukážka obsahuje ochranné prvky, bez ktorých je neplatná. Grafické znázornenie platných poukážok a popis základných ochranných prvkov sú uvedené na webovej stránke Komisionára.

**3.5** Poukážky sú vydávané s minimálnou platnosťou 15 mesiacov, t. j. nový ročník s platnosťou do 31. 12. nasledujúceho kalendárneho roka začína Komisionár vydávať spravidla v mesiaci október. Platnosť poukážok končí vždy k 31. 12. kalendárneho roka platnosti vyznačeným na poukážke.

**3.6** Po uplynutí doby platnosti poukážok má Komitent právo Komisionárovi vrátiť poukážky, ktoré prevzal od Komisionára a ktoré sa stali neplatnými uplynutím doby ich platnosti, avšak najneskôr do 20. januára roka nasledujúceho po roku vyznačenom na poukážke. Za poukážky, ktoré boli Komitentom doručené Komisionárovi najneskôr do dňa 20. januára (vrátane) príslušného kalendárneho roka, má Komitent do 15 pracovných dní od ich vrátenia nárok na vrátenie peňažnej sumy zodpovedajúcej nominálnej hodnote poukážok, po odpočítaní spracovateľského poplatku a DPH. Komitent nemá nárok na vrátenie poukážok, ktoré nevytlačil Komisionár, ktoré nemajú ochranné prvky, ktoré neboli Komitentovi predané Komisionárom. Náklady na vrátenie poukážok znáša Komitent. Komisionár nie je povinný vrátiť Komitentovi vyššie uvedenú peňažnú sumu za neplatné poukážky, ktoré boli vrátené v uvedenom období, ak Komitent písomne neoznámí Komisionárovi číslo svojho bankového účtu.

### **IV. Cenník poplatkov, odplata a platobné podmienky**

#### **4.1 Cenník poplatkov (ďalej len „Cenník poplatkov“)**

Komisionár a Komitent sa dohodli, že Komisionár má nárok na uhradenie nasledovných poplatkov Komitentom:

a) **spracovateľský poplatok** vo výške 10,00 EUR pri poukážkach vrátených Komitentom Komisionárovi (dobropis)

b) **poplatok za doručenie a balné – cenný list** vo výške 2,95 EUR

c) **poplatok za doručenie a balné – dobierka** vo výške 4,95 EUR

d) **poplatok za doručenie a balné – kuriérska služba** vo výške 5,95 EUR

e) **poplatok za doručenie a balné – kuriérska služba dobierka** vo výške 6,95 EUR

f) **poplatok** vo výške 7,00 EUR za spracovanie objednávky, ktorej hodnota je nižšia ako 235,00 EUR

**4.2 Odplata:** Minimálna výška odplaty Komisionára predstavuje sumu 7,00 EUR. V prípade, ak by táto minimálna odplata vo výške 7,00 EUR bola u objednaných stravovacích poukážok vyššia ako 3 % z celkovej nominálnej hodnoty týchto objednaných stravovacích poukážok, tento bod 4.2 sa na odplatu týkajúcu sa stravovacích poukážok nebude aplikovať. Uvedená výška minimálnej odplaty je bez DPH.

**4.3** Komitent sa zaväzuje zaplatiť Komisionárovi odplatu podľa uzavretej Komisionárskej zmluvy a týchto VOP\_K\_POUKAZKY, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Odplata Komisionára sa považuje za uhradenú Komitentom dňom jej pripísania v celej výške na účet Komisionára s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre alebo na zálohovej faktúre.

**4.4** Odplata Komisionára a všetky poplatky uvedené v článku IV. sú bez DPH.

## V. Reklamácie

**5.1.** Komisionár sa riadi Reklamačným poriadkom, v ktorom riadne informuje Komitenta o podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, rozpor alebo nedostatky. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Reklamačný poriadok zabezpečuje jednotný, rýchly a presný postup pri uplatnení prípadnej reklamácie poskytovaných služieb a je zverejnený na webovej stránke Komisionára.

**5.2** Reklamáciu je Komitent povinný písomne podať v ústredí spoločnosti, alebo zaslať na adresu sídla spoločnosti Up. Komisionár o výsledku prešetrenia reklamácie Komitenta písomne informuje a to najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

**5.3** Ak Komisionár nemôže o výsledku prešetrenia reklamácie Komitenta písomne informovať v 30-dňovej lehote, je povinný Komitenta písomne informovať, že prešetrovanie reklamácie prebieha a oznámiť Komitentovi pravdepodobnú lehotu skončenia prešetrenia reklamácie a poskytnutia informácie o jej výsledku.

**5.4** Ak sa stane chyba pri fakturácii, majú Zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Komitent zistí chybu vo faktúre, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Komisionárovi s uvedením dôvodov. V prípade opodstatnenej reklamácie, Komisionár vystaví opravnú faktúru. Ak chybu zistí Komisionár, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru.

**5.5** Up nezodpovedá za kvalitu tovarov a služieb poskytovaných v akceptačných miestach. Uplatňovanie väd z tovarov a služieb, na úhradu ceny ktorých bola použitá poukážka, uskutočňuje voči prevádzkovateľovi akceptačného miesta priamo klient.

## VI. Daňové a účtovné aspekty a fakturácia

**6.1** Na poukážky sa v zmysle pokynu Ministerstva financií Slovenskej republiky uverejneného vo Finančnom spravodajcovi 12/96, číslo: 12019/1996-63 nevzťahuje daň z pridanej hodnoty („DPH“). K Službám Komisionára účtovaným na základe uzatvorenej komisionárskej zmluvy sa pripočítajú DPH.

**6.2** Zálohovú faktúru vyhotoví Komisionár po prevzatí objednávky Komitenta a odošle ju Komitentovi. Faktúru za nákup poukážok vyhotoví Komisionár po ich uhradení Komitentom. Doručenie zálohovej faktúry Komisionára Komitentovi sa považuje tiež za potvrdenie objednávky Komitenta Komisionárom.

**6.3** Komitent je povinný uhradiť faktúry Komisionára v lehote ich splatnosti na bankový účet Komisionára, ktorý je uvedený na faktúrach. Komisionár odosiela faktúry v deň ich vyhotovenia.

**6.4** V deň, keď Komitentovi na území Slovenskej republiky vznikne stála prevádzkareň pre účely DPH, je povinný túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť Komisionárovi spolu s úplnými fakturačnými údajmi tejto stálej prevádzkarne. Pre účely DPH sa prevádzkarňou rozumie stále miesto podnikania, ktoré má personálne a materiálne vybavenie potrebné na výkon podnikania.

## VII. Iné dojednania

**7.1 Doručovanie:** Ak v zmluve nie je uvedené inak, akákoľvek korešpondencia medzi Zmluvnými stranami v súvislosti so zmluvou musí mať písomnú formu a musí sa doručiť poštou ako doporučená zásielka s doručenkou, alebo kuriérom, alebo osobne s vyžiadaním potvrdenia o prijatí. Každá Zmluvná strana môže zmeniť adresu pre doručovanie korešpondencie písomným oznámením druhej Zmluvnej strane. Ak adresát prevzatie korešpondencie odmietne, považuje sa táto za doručenu okamihom odmietnutia prevziať korešpondenciu. Ak pošta alebo prevádzkovateľ kuriérskej služby korešpondenciu vráti odosielateľovi ako nedoručiteľnú, alebo ak doručenie korešpondencie bolo zamerané konaním, alebo opomenutím adresáta, korešpondencia sa považuje za doručenu uplynutím 3 pracovných dní odo dňa jej odoslania odosielateľom. V prípade korešpondencie zasielanej faxom je potrebné korešpondenciu doručiť do 5 pracovných dní adresátovi aj poštou ako doporučenú zásielku s doručenkou, alebo kuriérom, alebo osobne.

**7.2 Upomienky:** Ak Komitent neuhradí akúkoľvek faktúru podľa tohto článku VOP\_K\_POUKAZKY v lehote splatnosti, Komisionár je oprávnený zaslať Komitentovi písomnú výzvu (upomienku) .

**7.3 Započítanie:** Komitent súhlasí s tým, že Komisionár môže kedykoľvek započítať pohľadávku, ktorú má voči Komitentovi na základe komisionárskej zmluvy proti akejkoľvek pohľadávke (bez ohľadu na to, či je v čase započítania splatná, alebo nie), ktorú má Komitent voči Komisionárovi.

**7.4** Komisionár je oprávnený postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z uzatvorených zmluvných vzťahov na tretie osoby (najmä pohľadávky voči Komitentovi vzniknuté z neuhradených faktúr).

**7.5** Každá zo zmluvných strán môže rámcovú zmluvu kedykoľvek čiastočne alebo v celom rozsahu vypovedať písomnou výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Ak nie je medzi stranami dohodnuté inak, výpovedná doba je 3 mesiace. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

## VIII. Záverečné ustanovenia

**8.1** Komisionársku zmluvu možno meniť alebo dopĺňať výlučne písomnými dodatkami podpísanými obidvoma Zmluvnými stranami.

**8.2** Zmeny identifikačných údajov Zmluvných strán zapisovaných do obchodného registra alebo obdobného registra sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce uzavretie dodatku k zmluve.

**8.3** Tieto VOP\_K\_POUKAZKY nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 30.01.2020. Týmto dňom sa zároveň ruší platnosť a účinnosť predchádzajúcich VOP Komisionára.