

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky k službe TopUp (ďalej len „VOP“) sú obchodnými podmienkami vydanými spoločnosťou fpoho, s. r.o., so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, IČO: 56214863, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 84985/L v zmysle ust. § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 1.2 Účelom týchto VOP je doplniť ustanovenia Zmluvy o TopUP, upraviť a bližšie špecifikovať podmienky a pravidlá používania služby TopUp, teda nákupu a uplatňovania eStraveniek asociovaných na Karte fpoho a sprostredkovania stravovacích služieb prostredníctvom eStraveniek asociovaných s Kartou fpoho v sieti Zmluvných prevádzok Dodávateľa.
- 1.3 Týmito VOP sa riadi právny vzťah medzi Dodávateľom a každým držiteľom Karty fpoho, ktorý je kupujúcim elektronických stravných lístkov vydávaných Dodávateľom, a ktorý vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto VOP a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä: zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 327/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení, zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v platnom znení, zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
- 1.4 Práva a povinnosti Dodávateľa a Kupujúceho, vzniknuté na základe Zmluvy o TopUp, ktoré nie sú upravené ani v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky 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 **Objednávka** predstavuje Kupujúcim vyplnenú a potvrdenú Zmluvu o TopUp na stránke www.fpoho.sk
- 2.2 **Dodávateľ** je spoločnosť fpoho, s. r.o., so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, IČO: 56214863, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 84985/L, ktorá vo vlastnom mene vydáva (emituje) elektronické poukážky eStravenky a je oprávnená pre Držiteľa Karty fpoho prostredníctvom uplatnenia eStraveniek asociovaných na Karte fpoho zabezpečiť (sprostredkovať) v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa stravovacie služby.
- 2.3 **Držiteľ karty** je Kupujúci, ktorý nakupuje elektronické stravné lístky od Dodávateľa a oprávnené používa Kartu fpoho s asociovanými hodnotami eStraveniek na účel zabezpečenia a pokrytia nákladov stravovania v Zmluvných zariadeniach Dodávateľa.
- 2.4 **Karta fpoho** je nosič hodnôt eStraveniek, ktoré sú na základe objednávky asociované s Kartou fpoho vydanou Dodávateľom. Karta fpoho je bezkontaktná a neprenosná karta a je vydaná Dodávateľom v podobe plastovej karty. Karta fpoho je zabezpečená ochrannými prvkami ako logo Dodávateľa a obsahuje magnetický prúžok, čip a NFC čip na bezkontaktné používanie. Kartou fpoho prostredníctvom uplatnenia (predloženia) eStraveniek asociovaných na Karte fpoho možno používať na zabezpečenie a pokrytie nákladov na stravovanie poskytnuté v Zmluvných zariadeniach, a to prostredníctvom POS

terminálu, vybaveného aplikáciou fpoho dodanou Dodávateľom, respektíve ním určenou osobou. Platnosť Karty fpoho je obmedzená mesiacom a rokom uvedeným na Karte fpoho. Vlastníkom Karty fpoho je po celý čas trvania zmluvného vzťahu Dodávateľ.

- 2.5 **Kupujúci** je každá fyzická osoba (zamestnanec Zamestnávateľa alebo Zamestnávateľ samotný v prípade fyzickej osoby - podnikateľa), vystupujúca v postavení spotrebiteľa, ktorá vyplní a odošle Zmluvu o TopUp na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk.
- 2.6 **Spotrebiteľ** je Kupujúci, resp. Držiteľ karty, ktorý je fyzickou osobou, a ktorý pri Objednávke nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 2.7 **Zmluva o TopUp** alebo **Zmluva** je zmluva o poskytovaní a využívaní služby TopUp uzatvorená prostredníctvom online webového rozhrania medzi Kupujúcim a Dodávateľom.
- 2.8 **Mobilná aplikácia fpoho** je softvérová aplikácia postavená na operačnom systéme Android, Huawei a iOS. Umožňuje Držiťovi karty overiť zostatok elektronických produktov asociovaných s Kartou fpoho, históriu transakcií a tiež na základe lokalizácie rýchlo nájsť najbližšie Zmluvné prevádzky Dodávateľa. Pokiaľ má Držiteľ karty operačný systém Android a Huawei s podporou NFC v mobile (smartfóne), môže prostredníctvom aplikácie „Karta fpoho v mobile“ uskutočňovať platby mobilom (smartfónom).
- 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 **On-line platba cez 24 pay** je platba prostredníctvom Platobnej brány 24 pay poskytovanej Spoločnosťou 24-pay s.r.o.
- 2.11 **Platobná brána 24 pay** je softvérové technické riešenie umožňujúce v prostredí internetu realizovať úhradu ceny, alebo jej časti za eStravenky. Platba prostredníctvom Platobnej brány je popísaná v dokumente „Pravidlá používania Kariet fpoho“.
- 2.12 **Platnosť Karty fpoho** (expirácia) je platnosť (expirácia) 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.
- 2.13 **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, a ktorý informuje dotknuté osoby, aké osobné údaje môže Dodávateľ získavať, spracúvať, ako ich môže využívať a akým spôsobom môže s poskytnutými osobnými údajmi zaobchádzať. Ďalej informuje o účeloch spracúvania, dobách spracúvania osobných údajov ako aj o právach dotknutých osôb.
- 2.14 **Elektronické Stravenky** (ďalej aj ako „eStravenky“) sú elektronické poukážky vydávané Dodávateľom. eStravenky sú účelovo viazané poukážky na použitie výlučne na zabezpečenie stravovania v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa.
- 2.15 **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.
- 2.16 **TopUp** je doplnková služba Dodávateľa umožňujúca Držiťovi Karty fpoho realizovať nákup eStraveniek od Dodávateľa na účel zabezpečenia a pokrytia nákladov stravovania v rozsahu presahujúcom náklady na stravovanie, ktoré sú Držiťovi karty hradené zo strany jeho Zamestnávateľa podľa ustanovenia § 152 zákona č. 311/2001 Z. z. zákonník práce v platnom znení (ďalej ako „Zákonník práce“).
- 2.17 **Vybavenie Objednávky** sa rozumie asociovanie objednaných hodnôt eStraveniek na Kartú fpoho.
- 2.18 **Zmluvné strany** sú Dodávateľ na strane jednej a Kupujúci alebo Držiteľ karty na strane druhej.

- 2.19 **fpoho zóna** predstavuje online fpoho zónu prevádzkovanú Dodávateľom na webovom portáli Dodávateľa www.fpoho.sk, ktorá umožňuje Držiťovi karty využívať služby Účtu Držiťa karty.
- 2.20 **Účet Držiťa karty** predstavuje online prístup k účtu ku Karte fpoho, v ktorom má Držiť karty prehľad o zostatku hodnôt eStraveniek na karte, o uplatnených eStravenkách, o platnosti karty. Zároveň mu umožňuje vykonávať aktívne operácie ako zmena PIN ku karte, blokovanie karty, nastavenie e-mailu pre zasielanie notifikácií o zrealizovaných platbách a uskutočniť prepojenie platobnej karty Držiťa karty s Kartou fpoho za účelom uskutočňovania okamžitej kúpy eStraveniek.
- 2.21 **Zmluvná prevádzka** Dodávateľa je zariadenie, ktoré poskytuje stravovanie, alebo pitný režim v súlade so živnostenským oprávnením prevádzkovateľa zariadenia, s ktorým má Dodávateľ uzatvorenú zmluvu o poskytovaní stravovania, pitného režimu na základe akceptácie eStraveniek vydávaných Dodávateľom, a ktoré prijíma na úhradu ceny poskytnutého stravovania, alebo pitného režimu. Tieto zariadenia sú označené viditeľne umiestnenou etiketou s logom Dodávateľa.
- 2.22 **Stravovacie služby** sa rozumie poskytovanie hotového jedla, vhodného nápoja, predaj potravinových produktov, predaj nápojov s výnimkou alkoholických nápojov.
- 2.23 **Zamestnávateľ** je fyzická osoba podnikateľ a/alebo právnická osoba, ktorá podľa § 152 Zákonníka práce je povinná zabezpečiť sebe a/alebo svojim zamestnancom vo všetkých zmenách stravovanie zodpovedajúce zásadám správnej výživy. Zamestnávateľ zabezpečuje stravovanie prostredníctvom Dodávateľa, ktorý je oprávnený stravovacie služby zabezpečiť (sprostredkovať), pričom ako právny základ k uvedenému slúži zmluva o zabezpečovaní stravovania medzi Zamestnávateľom a Dodávateľom.

III. Karta fpoho

- 3.1. Karta fpoho je Držiťovi karty odovzdaná zo strany Zamestnávateľa, s ktorým je Držiť karty v pracovnoprávnom alebo obdobnom vzťahu, na ktorý sa vzťahuje Zákonník práce.
- 3.2. Držiť obdrží Kartu fpoho v uzatvorenej obálke obsahujúcej personalizovanú Kartu fpoho a PIN k tejto karte.
- 3.3. Karta fpoho je automaticky aktivovaná Dodávateľom. Držiť karty obdrží od zamestnávateľa Kartu fpoho aktívnu, pripravenú na použitie. S aktivovanou Kartou fpoho sa následne asociujú objednané eStravenky.
- 3.4. Karta fpoho má na prednej strane vyznačené logo Dodávateľa „fpoho“, meno a priezvisko Držiťa karty/alias (prezývku), expiráciu karty (mesiac/rok) a 16 miestne sériové číslo karty. Na zadnej strane má Karta fpoho vyznačený jedinečný čiarový kód a kontaktné údaje Dodávateľa. Ku každej Karte fpoho je pridelený jedinečný PIN. PIN Karty fpoho sa používa pri úhrade nad 50,- € prostredníctvom NFC technológie, alebo pri každej úhrade prostredníctvom čipu na karte (vloženie Karty fpoho do šachty POS terminálu) v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa, pri telefonickom kontakte s Infoservisom Dodávateľa za účelom overenia zostatku, platnosti hodnôt nabitých eStraveniek na Karte fpoho a pod. Karta fpoho je debetná a neprenosná.
- 3.5. Kupujúci potvrdzuje právny vzťah s Dodávateľom potvrdením súhlasu s týmito VOP priamo v Objednávke, pri uzatváraní Zmluvy o TopUp.
- 3.6. Na používanie Karty fpoho sa vzťahujú Pravidlá používania Kariet fpoho, ktoré sú zverejnené v Účte Držiťa a sú pre Držiťa karty záväzné.

3.7. Odcudzenie, strata a poškodenie Karty fpoho

- 3.7.1. V prípade straty, poškodenia alebo zneužitia Karty fpoho môže Držiť karty požiadať Dodávateľa o blokáciu zostatku na Karte fpoho prostredníctvom Infoservisu Dodávateľa, alebo si ju zablokuje sám v prostredníctvom svojho Účtu Držiťa karty na webovom portáli Dodávateľa www.fpoho.sk alebo prostredníctvom Mobilnej aplikácie fpoho.

- 3.7.2. V prípade straty, poškodenia alebo odcudzenia Karty fpoho vydá Dodávateľ novú Kartú fpoho Zamestnávateľovi, ktorý Kartú fpoho vydal Držiťovi karty. O novú Kartú fpoho môže Držiť karty požiadať výlučne svojho Zamestnávateľa, ktorý mu Kartú fpoho poskytol.
- 3.7.3. Po doručení novej Karty fpoho si Držiť karty môže priradiť platobnú kartu Držiť karty so Kartou fpoho buď v Mobilnej aplikácii fpoho alebo vo fpoho zóne prevádzkovej Dodávateľom na webovom portáli Dodávateľa. Priradenie platobnej karty Držiť karty s Kartou fpoho môže Držiť karty kedykoľvek zrušiť prostredníctvom fpoho zóny.

3.8. Platnosť Karty fpoho

- 3.8.1. Platnosť Karty fpoho je 9 rokov od mesiaca a roka jej vydania. Platnosť Karty fpoho (expirácia) začína plynúť mesiacom a rokom, kedy bola Karta fpoho napersonalizovaná a priradená ku konkrétnemu Držiťovi karty na základe objednávky Zamestnávateľa Držiť karty a končí uplynutím posledného dňa mesiaca uvedeného na Karte fpoho.

IV. eStravenky

4.1 eStravenky

- 4.1.1. eStravenky vydáva a zabezpečuje Dodávateľ. Hmotným nosičom eStraveniek je Karta fpoho.

4.2 Objednávanie eStraveniek

- 4.2.1. Držiť karty môže nákup eStraveniek realizovať nasledovnými spôsobmi:

- a) prostredníctvom tzv. „formulárovej“ objednávky,
- b) prostredníctvom tzv. „okamžitej“ kúpy, ktorá môže byť uskutočnená a spracovaná buď prostredníctvom Mobilnej aplikácie fpoho, alebo prostredníctvom Karty fpoho.

4.3. Formulárová objednávka eStraveniek

- 4.3.1. Pri objednávaní eStraveniek formulárovým spôsobom Držiť karty používa formulár „Nabiť Kartú fpoho“ na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk.
- 4.3.2. Prijatá objednávka je pre obidve Zmluvné strany záväzná. Na základe odoslania objednávky vzniká Držiťovi karty povinnosť zaplatiť Dodávateľovi hodnotu objednaných eStraveniek. Dodávateľ po obdržaní objednávky so zvolenou možnosťou platby prostredníctvom bankového prevodu vystaví Držiťovi karty zálohovú faktúru, ktorú je povinný Držiť karty uhradiť. Dodávateľ vybaví objednávku eStraveniek max. do 1 pracovného dňa odo dňa prijatia úhrady na bankový účet Dodávateľa. Dodávateľ po obdržaní objednávky so zvolenou možnosťou online platby vystaví Držiťovi karty faktúru. Dodávateľ vybaví objednávku eStraveniek okamžite po prijatí úhrady.
- 4.3.3. Návrhom na uzavretie Zmluvy zo strany Kupujúceho je odoslanie objednávky eStraveniek Kupujúcim prostredníctvom formulára „Nabiť Kartú fpoho“ na webovej stránke Dodávateľa v zmysle bodu **4.3.1** týchto VOP.
- 4.3.4. K uzavretiu zmluvy o nákupe eStraveniek medzi Kupujúcim a Dodávateľom dochádza momentom súčasného splnenia 2 podmienok, a to:
- a) momentom doručenia potvrdenia o prijatí objednávky, ktorú Kupujúci vytvoril v zmysle bodu **4.3.1** týchto VOP, Kupujúcemu elektronicky na emailovú adresu Kupujúceho uvedenú v Zmluve,
 - b) pripísania fakturovanej sumy objednávky eStraveniek na účet Dodávateľa.
- 4.3.5. Po vybavení objednávky sa objednané eStravenky asociujú so Kartou fpoho a Držiť karty ich má k dispozícii a môžu byť Držiťom karty kedykoľvek počas ich platnosti uplatnené v Zmluvných prevádzkach.
- ### **4.4. Okamžitá kúpa eStraveniek**
- 4.4.1. Pri okamžitej kúpe eStraveniek dochádza k odoslaniu objednávky a uskutočneniu nákupu eStraveniek priamo v Zmluvnej prevádzke Dodávateľa, keď pri predkladaní Kariet fpoho alebo Mobilnej aplikácie

fpoho k terminálu v Zmluvnej prevádzke za účelom uplatniť hodnoty eStraveniek za poskytovaný tovar alebo službu bude vyhodnotené, že aktuálny zostatok hodnôt eStraveniek je v nižšej hodnote ako je hodnota poskytovaného tovaru alebo služby.

- 4.4.2 V tomto okamihu dôjde k okamžitému nákupu eStraveniek v presnej hodnote zostávajúcej (chýbajúcej) časti hodnoty poskytovaného tovaru alebo služby a takto okamžite nakúpený eStraveniek sa rovnou uplatní v Zmluvnej prevádzke Dodávateľa za poskytovaný tovar alebo službu.
- 4.4.3 Nevyhnutným predpokladom k možnosti Držiťela karty uskutočňovať okamžité kúpy eStraveniek je predchádzajúce priradenie a prepojenie platobnej karty Držiťela karty s Kartou fpoho. Držiťel karty teda berie na vedomie, že po priradení jeho platobnej karty s Kartou fpoho bude (môže) dochádzať k okamžitej kúpe eStraveniek vždy, keď pri predkladaní Karty fpoho alebo Mobilnej aplikácie fpoho k terminálu v Zmluvnom zariadení bude vyhodnotené, že hodnota eStraveniek asociovaných na Karte fpoho je nižšia ako hodnota poskytovaného tovaru alebo služby.
- 4.4.4 Priradenie platobnej karty Držiťela karty so môže s Kartou fpoho Držiťel karty uskutočniť buď v Mobilnej aplikácii fpoho alebo v Zákazníckej zóne prevádzkovanvej Dodávateľom na webovom portáli Dodávateľa. Priradenie platobnej karty Držiťela karty s Kartou fpoho môže Držiťel karty kedykoľvek zrušiť prostredníctvom fpoho zóny.

4.5. Asociovanie hodnôt eStraveniek so Kartou fpoho a ich použitie

- 4.5.1. Objednané eStravenky sa asociujú s aktivovanou Kartou fpoho ihneď po ich úhrade Držiťelom karty.
- 4.5.2. Minimálna hodnota objednávky eStraveniek pri jednej objednávke je 1 € a maximálna hodnota objednávky eStraveniek pri jednej objednávke je 3.000,- €.
- 4.5.3. Minimálna výška hodnoty eStraveniek uplatniteľného v Zmluvnej prevádzke Dodávateľa je 0,10 EUR. Táto hodnota sa môže meniť pri zmene VOP.
- 4.5.4. eStravenky možno uplatňovať za dodanie tovaru alebo poskytnutie služby v Zmluvnej prevádzke aj postupne. V prípade, ak je hodnota poskytovaného tovaru alebo služby nižšia než hodnota eStraveniek asociovaných na Karte fpoho, v prípade predloženia eStraveniek s vyššou hodnotou než je hodnota poskytovaného tovaru alebo služby, eStravenky sa uplatnia v celej pôvodnej hodnote a Držiťelovi karty budú vydané nové eStravenky v zostávajúcej, neuplatnenej hodnote.
- 4.5.5. Držiťel Karty fpoho nie je oprávnený požadovať od Dodávateľa alebo Zmluvných prevádzok Dodávateľa finančnú náhradu za hodnoty eStraveniek pridelených ku Karte fpoho. V prípade stornovanej TopUp transakcie sa prostriedky zo stornovanej transakcie pripíšu v prospech Karty fpoho v eStravenkách.

4.6. Platnosť pridelených hodnôt eStraveniek

- 4.6.1. Platnosť hodnôt eStraveniek asociovaného s Kartou fpoho je daná emisiou a dĺžkou doby platnosti emisie.
- 4.6.2. Dĺžka doby platnosti emisie hodnôt eStraveniek platí od uvedenia emisie do platnosti v kalendárnom roku predchádzajúceho roku emisie do 31. 12. kalendárneho roku danej emisie (napr. emisia eStraveniek 2024 platí od uvedenia emisie do platnosti do 31. 12.2024).
- 4.6.3. Po uplynutí doby platnosti danej emisie podľa predchádzajúceho bodu tohto článku VOP strácajú hodnoty eStraveniek svoju platnosť, a nie je možné ich už použiť na úhradu v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa.

4.7. Prevod pridelených hodnôt eStraveniek

- 4.7.1. Na Kartu fpoho je možné previesť hodnoty eStraveniek pridelené na inej Karte fpoho alebo na inej karte vydávanej Dodávateľom, ktorá slúži ako nositeľ hodnôt eStraveniek, a takisto je možné previesť hodnoty pridelené s Kartou fpoho na inú Kartu fpoho. Na prevod pridelených hodnôt eStraveniek používa Držiťel karty formulár „Prevod na inú kartu“ vo fpoho zóne prostredníctvom svojho Účtu Držiťela karty, v rámci ktorého zadá 16-miestne číslo Karty fpoho, na ktorú má záujem previesť

pridelené hodnoty Karty fpoho, a čiastku (sumu) pridelených hodnôt eStraveniek, ktoré má záujem previesť. Čiastka (suma) prevádzaných hodnôt eStraveniek je obmedzená výškou zostatku hodnôt eStraveniek asociovaných na Karte fpoho.

V. Cena a finančné vzťahy

- 5.1. Držiteľ karty je povinný uhradiť Dodávateľovi nominálnu hodnotu objednaných eStraveniek.
- 5.2. Dodávateľ poskytne Držiteľovi karty pri každom objednaní (resp. nákupe) eStraveniek odmenu vo výške 1 % z hodnoty objednaných eStraveniek. Odmena sa neuplatňuje pri prevode pridelených hodnôt eStraveniek podľa bodu 4.7 týchto VOP
- 5.3. Dodávateľ vystaví Držiteľovi karty za dodané eStravenky daňový doklad, a to v elektronickej forme zaslaním na e-mailovú adresu Držiteľa karty. Držiteľ karty súhlasí s vystavením a zasielaním daňového dokladu vo forme elektronickej faktúry (dokladu v elektronickej forme) v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 5.4. Finančná suma sa v prípade úhrady bankovým prevodom na účet Dodávateľa považuje za zaplatenú až pripísaním predmetnej sumy na účet Dodávateľa.

5.5. Cena za vydanie Karty fpoho

- 5.5.1. Cena za vydanie Karty fpoho je upravená v Cenníku odmien a poplatkov.

5.6. Poštovné a poistné

- 5.6.1. Náklady na poštovné a poistné za doručenie Karty fpoho sa riadia aktuálnym Cenníkom poštovného a poistného.
- 5.6.2. Držiteľovi karty nie sú účtované žiadne iné poplatky a náklady. Za platbou online bankovou kartou prostredníctvom platobnej brány ani za platbu prevodom na účet Dodávateľa Držiteľ karty neplatí žiadne poplatky.

VI. Zmluvné vzťahy

- 6.1. Na základe Zmluvy dochádza k poskytovaniu služieb (sprostredkovaniu stravovacích služieb nákupom poukážok eStraveniek a uplatnením poukážok eStraveniek v sieti Zmluvných prevádzok Dodávateľa) ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Kupujúci pri objednávke udeľuje výslovný súhlas so začatím poskytovania služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Udelením súhlasu so začatím poskytovania služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy stráca Spotrebiteľ po úplnom poskytnutí služieb prostredníctvom použitia všetkých na základe Zmluvy objednaných eStraveniek asociovaných na Karte fpoho právo na odstúpenie od Zmluvy. Kupujúci vyhlasuje, že bol riadne poučený, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služieb právo na odstúpenie od Zmluvy.

VII. Odstúpenie od Zmluvy a Zánik Zmluvy

- 7.1. Spotrebiteľ v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej medzi Dodávateľom a Kupujúcim, na základe ktorej Dodávateľ dodal Kupujúcemu, resp. Držiteľovi karty eStravenky, a to v časti týkajúcej sa dodania eStraveniek, a to do 14 kalendárnych dní odo dňa nabitia (asociovania) kreditu objednaných eStraveniek na Kartu fpoho.
- 7.2. Právo na odstúpenie od príslušnej Zmluvy je potrebné uplatniť písomnou formou poštou na adresu Dodávateľa: fpoho, s.r.o., Kálov 356, 010 01 alebo na emailovú adresu Dodávateľa: info servis@fpoho.sk. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Spotrebiteľ zašle Dodávateľovi oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.

- 7.3. V odstúpení od Zmluvy je potrebné uviesť číslo objednávky, dátum objednávky, množstvo objednaných eStraveniek, sériové číslo Karty fpoho, meno a priezvisko Spotrebiteľa a prípadne aj číslo bankového účtu, na ktorý budú Spotrebiteľovi vrátené platby, ktoré poskytol Dodávateľovi z odstupujúcej Zmluvy, ak sa Spotrebiteľ rozhodne, že žiada platbu za vrátené eStravenky na ním uvedené číslo bankového účtu. V opačnom prípade Dodávateľ vráti Spotrebiteľovi platbu rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri svojej platbe Dodávateľovi.
- 7.4. K odstúpeniu od Zmluvy môže Spotrebiteľ použiť formulár odstúpenia. Formulár k odstúpeniu od Zmluvy je prístupný na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk.
- 7.5. Dodávateľ potvrdí Spotrebiteľovi bezodkladne prijatie odstúpenia od Zmluvy zaslaním na emailovú adresu Spotrebiteľa.
- 7.6. V prípade, že Spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od Zmluvy, sú Dodávateľ a Spotrebiteľ povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali.
- 7.7. Vrátenie eStraveniek Dodávateľovi sa uskutoční tak, že Dodávateľ bezodkladne po doručení odstúpenia od Zmluvy Dodávateľovi odpíše z Karty fpoho celú hodnotu na základe Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením pridelených hodnôt eStraveniek na Kartou fpoho, s ktorou boli asociované.
- 7.8. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Spotrebiteľovi cenu vrátených eStraveniek, ktorú od neho prijal na základe Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, alebo v súvislosti s ňou rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil pri platbe za eStravenky, ak sa Spotrebiteľ s Dodávateľom výslovne nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby. Táto čiastka bude Spotrebiteľovi vrátená bez účtovania akýchkoľvek poplatkov.
- 7.9. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Spotrebiteľa zaplatiť Dodávateľovi za poskytnuté služby (sprostredkovanie stravovacích služieb za eStravenky v sieti Zmluvných prevádzok Dodávateľa), ktoré Dodávateľ poskytol Spotrebiteľovi počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy do momentu doručenia odstúpenia Dodávateľovi, keďže Spotrebiteľ v zmysle bodu 6.1 týchto VOP súhlasil so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie, a to vo výške hodnoty eStraveniek asociovaných so Kartou fpoho použitých na úhrady ceny stravovacích služieb alebo jej časti v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa sprostredkovaných Dodávateľom počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy do momentu doručenia odstúpenia Dodávateľovi. Dodávateľ je oprávnený započítať nárok na zaplatenie hodnoty eStraveniek asociovaných s Kartou fpoho použitých na úhradu ceny stravovacích služieb alebo jej časti v Zmluvných prevádzkach Dodávateľa počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy do momentu doručenia odstúpenia Dodávateľovi proti nároku na vrátenie platby za vrátené eStravenky. Dodávateľ v takomto prípade Spotrebiteľovi vráti takto zníženú platbu za vrátené eStravenky.
- 7.10. Ak sa začalo s poskytovaním služieb (sprostredkovanie stravovacích služieb za eStravenky v sieti Zmluvných prevádzok Dodávateľa) v súlade s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a jeho vyhlásením o riadnom poučení zmysle bodu 6.1 týchto VOP o tom, že vyjadrením takéhoto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služieb, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služieb a s tým súvisiacim použitím hodnoty všetkých na základe Zmluvy objednaných eStraveniek asociovaných s Kartou fpoho použitých na úhrady ceny stravovacích služieb alebo jej časti v Zmluvných prevádzkach, Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy.
- 7.11. Dodávateľ a Držiteľ karty môžu ukončiť svoj vzájomný záväzkový vzťah písomnou dohodou, pričom zároveň vysporiadajú všetky vzájomné záväzky viažuce sa na predmetný vzťah.
- 7.12. Právny vzťah medzi Dodávateľom a Držiteľom karty zaniká dňom, keď sa Dodávateľ relevantným spôsobom dozvie o smrti Držiteľa karty. Nárok na vrátenie zostatku nespotrebovaných eStraveniek pridelených s Kartou fpoho, ktorej držiteľ zomrel, ku dňu, keď sa Dodávateľ relevantným spôsobom dozvie o smrti Držiteľa karty, majú dediči Držiteľa karty. Tento zostatok vyplatí Dodávateľ dedičom Držiteľa karty na základe ich žiadosti najneskôr do 14 dní od doručenia žiadosti na bankový účet uvedený v žiadosti.

VIII. Reklamácia

- 8.1. Kupujúci, resp. Držiteľ karty je povinný uplatniť reklamáciu vád dodaných eStraveniek u Dodávateľa písomne/emailom, a to najneskôr nasledujúci pracovný dňa po ich dodaní (asociovaní) s Kartou fpoho. Neuplatnením reklamácie eStraveniek Kupujúcim, resp. Držiteľom karty u Dodávateľa vo vyššie v tomto bode týchto VOP uvedenej lehote právo Kupujúceho, resp. Držiteľa karty na reklamáciu vád zanikne. Dodávateľ o výsledku šetrenia reklamácie Kupujúceho, resp. Držiteľa karty písomne informuje, a to najneskôr do 21 dní od dňa prijatia reklamácie.
- 8.2. Dodávateľ je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie uvedenú v bode 8.1 týchto VOP. V takomto prípade sa Dodávateľ zaväzuje Kupujúcemu, resp. Držiteľovi karty oznámiť pravdepodobnú lehotu skončenia šetrenia reklamácie, a po skončení šetrenia poskytnúť Kupujúcemu, resp. Držiteľovi karty informácie o jej výsledku.
- 8.3. V prípade chybnnej fakturácie majú Dodávateľ a Kupujúci, resp. Držiteľ karty nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Kupujúci, resp. Držiteľ karty 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 Kupujúcemu, resp. Držiteľovi karty opravenú faktúru.
- 8.4. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušil jeho práva.
- 8.5. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ak Dodávateľ na žiadosť podľa bodu 8.4 týchto VOP odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 8.6. Návrh podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 8.7. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Dodávateľom je Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
- 8.8. Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môže Spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

IX. Osobitné ustanovenia

9.1. Spracovanie údajov

- 9.1.1. Dodávateľ týmto informuje Kupujúceho, resp. Držiteľa karty, že za účelom plnenia svojich povinností vyplývajúcich z objednávky, resp. nákupu eStraveniek 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 Kupujúceho, resp. osobné údaje Držiteľa karty, a to v rozsahu bližšie špecifikovanom v dokumente Politika na ochranu osobných údajov vydanom Dodávateľom.
- 9.1.2. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal vhodné technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov poskytnutých Dodávateľovi Kupujúcim, resp. Držiteľom karty.

9.2. Telefonické hovory

- 9.2.1. Dodávateľ týmto informuje Kupujúceho, resp. Držiteľa karty, že nahráva telefonické hovory na zákazníckych linkách Dodávateľa, pričom Kupujúci, resp. Držiteľ karty je o tejto skutočnosti vopred upozornený a nahrávky po ich vyhotovení archivuje a spracúva v súlade s Politikou na ochranu osobných údajov.

9.3. Dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa

- 9.3.1. Príslušným orgánom vykonávajúci dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa je:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Žilinský kraj

Predmestská 71,

P. O. BOX B-89,

011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

za@soi.sk

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39.

X. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom **1.6.2024**.
- 10.2. Platné a účinné VOP sú zverejnené na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk a je umožnená ich archivácia a reprodukcia Kupujúcim alebo Držiteľom karty.
- 10.3. Kupujúci potvrdením Objednávky na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk potvrdzuje, že bol oboznámený s obsahom VOP, ich obsahu porozumel a v tomto znení s nimi bez výhrad súhlasí.
- 10.4. Kupujúci, resp. Držiteľ karty berie na vedomie a súhlasí s tým, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne a bez súhlasu Kupujúceho, resp. Držiteľa karty zmeniť, opraviť, doplniť alebo nahradiť VOP a Pravidlá používania Kartou fpoho. Zmenené, opravené, doplnené alebo nahradené VOP a Pravidlá používania Kartiet fpoho nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke Dodávateľa www.fpoho.sk.sk a týmto dňom sa stavajú záväzné pre Dodávateľa a Kupujúceho, resp. Držiteľa karty.