







Název garance	Co Sodexo garantuje	Na co se garance nevztahují	Co bude Sodexo vracet v případě uznané reklamace garance	Poznámka
 <p>Máte možnost podat objednávku kdykoli chcete: garance možnosti podání online objednávky 24 hodin 7 dní v týdnu</p>	<p>Sodexo garantuje klientovi možnost podat objednávku prostřednictvím internetové aplikace www.mojeSodexo.cz 24 hodin 7 dní v týdnu s garantovanou dostupností 99 % měsíčně.</p>	<p>Garance se netýká dostupnosti internetového připojení na straně klienta nebo jiných souvisejících nastavení.</p> <p>Garance se dále netýká plánovaných odstávek systému, pokud tyto odstávky budou ohlášeny minimálně 48 hodin předem.</p>	<p>Poplatek za službu a poštovné z poslední faktury, před uznanou reklamací této garance.</p>	
 <p>Víte, že jsme objednávku obdrželi: garance potvrzení online objednávky</p>	<p>Po dokončení objednávky v internetové aplikaci www.mojeSodexo.cz bude klientovi odeslána na e-mail zadaný v objednávkové aplikaci zpráva s potvrzením o přijetí objednávky.</p> <p>Zároveň bude klient informován přímo v okně internetového prohlížeče o úspěšném vytvoření objednávky a také o tom, že mu bude na zadaný e-mail odesláno potvrzení objednávky.</p>	<p>Garance se nevztahuje na doručení zprávy do e-mailové schránky klienta.</p>	<p>Poplatek za službu a poštovné z objednávky, u které klient nebyl informován o jejím přijetí.</p>	<p>E-mailová adresa: jedná se o e-mail uvedený u uživatelského účtu v aplikaci www.mojeSodexo.cz (sekce „Administrace“, karta „Osobní údaje a změna hesla“).</p>
 <p>Víte, co se s Vaší objednávkou děje: garance online informace o stavu vyřizování objednávky</p>	<p>Po vytvoření objednávky na www.mojeSodexo.cz má klient možnost v přehledu objednávek sledovat její stav, který může nabývat následujících hodnot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ objednáno – objednávka byla uložena do systému. ■ čeká na vyřízení – objednávka se zpracovává nebo čeká na spárování platby. ■ zapláceno – objednávka byla zaplácena. ■ stornována – objednávka byla stornována. ■ blokována – objednávka byla uložena do systému, ale je pozastavena k dalšímu zpracování z důvodu neproběhlé platby. ■ připraveno k odeslání/odběru – objednávka je připravena k expedici nebo osobnímu odběru. ■ odeslaná/odebraná – objednávka byla odeslána nebo odebrána na pobočce. 	<p>Netýká se sledování stavu objednávky po předání objednávky dopravci.</p>	<p>Proplatek za službu a poštovné z objednávky, u které klient nevidí informace o stavu vyřizování objednávky.</p>	<p>Přehled objednávek na www.mojeSodexo.cz (sekce „Přehledy“, karta „Přehled objednávek“ nebo „Kalendářní přehled objednávek“).</p>
 <p>Zásilku Vám dodáme včas: garance včasného dodání</p>	<p>Garance včasného dodání se týká vždy pokusu o doručení zásilky na adresu společnosti dle objednávky zadané klientem přes webovou aplikaci www.mojeSodexo.cz.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pokud klient platí předem a odebírá personalizované poukázky v obálce, Sodexo garantuje dodání do 4. pracovního dne od obdržení platby. Klient odebírá poukázky v bloku (cihličce): <ul style="list-style-type: none"> ■ pokud klient platí předem, tak Sodexo garantuje dodání do 3 pracovních dnů od obdržení platby. ■ pokud klient platí na dobírku a objedná v daném dni do 14:30 pak Sodexo garantuje dodání do 2 pracovních dnů od obdržení objednávky (pokud klient objedná po 14.30 počítá se den zadání objednávky až den následující). 	<p>Garance se netýká:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ poukázek s logem, nestandardních nominálních hodnot, dále se netýká osobních odběrů na pobočce. ■ objednávek zadaných klientem jinou formou než přes webový portál www.mojeSodexo.cz. ■ objednávek, u kterých platba nespĺnila všechny náležitosti platby (např. chybějící nebo špatný VS, nesprávná částka, nesprávné číslo účtu apod.) nekompletních údajů v objednávce (např. chybějící kompletní adresa doručení, číslo domu, nesprávné poštovní směrovací číslo apod.). ■ objednávek, u kterých je s klientem dohodnuta individuální nestandardní podmínka expedice (např. vkládání vlastního letáčku apod.). ■ časových specifikací doručení ani jiných nestandardních podmínek k doručení. 	<p>Poplatek za službu a poštovné z objednávky, u které klientovi nebyla objednávka doručena včas.</p>	<p>Pokus o doručení zásilky – znamená, že dopravce uskuteční pokus o doručení na adrese společnosti.</p> <p>Obdržení platby – znamená připsání kompletní částky na správný účet společnosti Sodexo. Platba musí splňovat veškeré své náležitosti.</p> <p>Poukázky v bloku – jsou poukázky, které jsou na jedné straně slepené dohromady a v tomto formátu jsou distribuované klientům.</p> <p>Personalizované poukázky – jsou poukázky distribuované na klienta v obálkách s konkrétním počtem kusů na jednotlivé uživatele (podle zadané objednávky).</p> <p>Standardní nominální hodnoty – jsou uvedené u jednotlivých produktů na internetové stránce Sodexo.</p> <p>Časová specifikace doručení – např. „zásilku doručit před 9 hod“. Tato informace je předána dopravci, který se bude snažit požadavku vyhovět, nicméně tento servis není garantovaný.</p> <p>Nestandardní podmínky k doručení – jedná se např. o následující požadavek: „zásilku doručit do 5. patra, číslo dveří 6“. Tento servis doručení do vlastních rukou není ze strany dopravce garantovaný.</p>
 <p>Objedávku odbavíme, jak si zvolíte: garance správného expedování objednávky</p>	<p>Objedávka bude expedovaná podle požadavků, které klient zadá do objednávkového portálu www.mojeSodexo.cz.</p>	<p>Netýká se jiných forem objednávání než přes www.mojeSodexo.cz.</p> <p>Netýká se naplňování dodatečných změn uvedených klientem po zadání objednávky na www.mojeSodexo.cz, ani doplňkového materiálu, který není možné zadat do objednávky v portálu www.mojeSodexo.cz.</p>	<p>Poplatek za službu a poštovné z objednávky, u které klientovi nebyla objednávka správně expedována.</p>	<p>Dodatečné změny – znamenají následně upřesňování nebo změny objednávky zasláné do Sodexo např. e-mailem po odeslání objednávky ke zpracování prostřednictvím aplikace www.mojeSodexo.cz.</p> <p>Jiné formy objednávání – jsou objednávky zasláné do Sodexo e-mailem, faxem a pod.</p> <p>Doplňkovým materiálem – jsou dárkové krabičky, přáníčka, komplementky případně další obalový materiál (plastové pytle, plomby atd.).</p>
 <p>Zásilku zašleme, kam si řeknete: garance zaslání objednávky na správnou adresu</p>	<p>Objedávka bude odeslána na adresu doručení, kterou klient uvede v objednávce a zadá přes webovou aplikaci www.mojeSodexo.cz.</p>	<p>Netýká se změn adresy doručení a jiných instrukcí s tím souvisejících, zasláných do Sodexo e-mailem, faxem, telefonicky apod. po uskutečnění objednávky přes www.mojeSodexo.cz.</p> <p>Netýká se jiných forem objednávání než přes www.mojeSodexo.cz.</p> <p>Netýká se doručení konkrétní kontaktní osobě.</p>	<p>Poplatek za službu a poštovné z objednávky, která klientovi nebyla zaslána do správného místa doručení.</p>	<p>Jiné formy objednávání znamenají objednávky zasláné do Sodexo e-mailem, faxem apod.</p>