

# Všeobecné obchodné podmienky produktu UpBalanse pre Poistenca/Používateľa

spoločnosti Up Déjeuner, s. r. o.,  
so sídlom: Tomášikova 64A, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto,  
IČO: 53528654, DIČ: 2121424228, IČ DPH: SK2121424228,  
zapísanej v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 150439/B  
email: vszp@up-dejeuner.sk  
(ďalej len „VOP\_BAL\_Pvszp“)

## Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Up Déjeuner, s. r. o., (ďalej iba „UpDJ“), vydáva v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tieto VOP\_BAL\_Pvszp, ktorými sa upravujú zmluvné vzťahy medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom, ktorých predmetom je zabezpečenie UpBalanse pre Používateľov prostredníctvom technologického riešenia UpDJ, ako aj poskytnutie ostatných služieb v súlade s týmito VOP\_BAL\_Pvszp.

2. Poistenc/Používateľ si je vedomý a potvrdením týchto VOP\_BAL\_Pvszp súhlasí, že v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, uzatvára s UpDJ zmluvu, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse a Aplikáciu UpBalanse Poistencom/Používateľom, a je viazaný týmito VOP\_BAL\_Pvszp, a to momentom potvrdenia prvej platby produktu UpBalanse v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pvszp.

## 1. Vymedzenie pojmov

1.1 „**UpDJ**“ je spoločnosť Up Déjeuner, s. r. o., so sídlom Tomášikova 64A, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto, IČO: 53 528 654, DIČ: 2121424228, IČ DPH: SK2121424228, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 150439/B.

1.2 „**Poistovňa**“ je spoločnosť Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., so sídlom Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava, IČO: 35 937 874, DIČ: 2022027040, IČ DPH: SK2022027040, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3602/B.

1.3 „**Poistenc**“ je fyzická osoba vo veku 16 a viac rokov, ktorá je verejne zdravotne poistená v Slovenskej republike, ktorej zdravotnou poisťovňou je Poisťovňa, a súčasne je overená Poisťovňou na základe interných pravidiel Poisťovne, ako osoba spĺňajúca podmienky na prístup k produktu UpBalanse.

1.4 „**Používateľ**“ je Poistenc Poisťovne, ktorý je oprávnený na základe zaplateného predplatného a na základe prístupových údajov využívať výhody Aplikácie UpBalanse. Aplikáciu UpBalanse nesmie využívať osoba iná, ako Poistenc.

1.5 „**UpBalanse**“ je produkt prevádzkovaný prostredníctvom Aplikácie UpBalanse, ktorej hlavným účelom je poskytovať športovo- kultúrne - relaxačné služby Používateľom v Akceptačnom mieste.

1.6 „**Akceptačné miesto**“ je na základe rozhodnutia UpDJ vymedzená prevádzkareň fyzickej alebo právnickej osoby (Obchodníka) oprávnenej poskytovať určité športovo-relaxačno-kultúrne služby, ktoré sú uvedené v Aplikácii UpBalanse a v ktorej je možné využívať služby UpBalanse.

1.7 „**Obchodník**“ je právnická alebo fyzická osoba poskytujúca služby Používateľom v Akceptačných miestach.

1.8 „**Zákaznícka linka**“ je na telefónnom čísle 02/32 55 35 18 a je prístupná v pracovných dňoch od 7:00h. do 20:00h.

1.9 „**Zmluvné strany**“ je spoločné označenie pre UpDJ a Poistenca/Používateľa.

1.10 „**Aplikácia UpBalanse**“ – predstavuje aktívnu aplikáciu vydanú spoločnosťou UpDJ, ktorú oprávnený Používateľ využíva primárne za účelom využitia športovo-relaxačno-kultúrnej služby v Akceptačnom mieste.

1.11 „**Platnosť Aplikácie UpBalanse**“ predstavuje obdobie, počas ktorého je Poistenc/Používateľ oprávnený využívať služby v Akceptačnom mieste na základe zaplateného predplatného na produkt UpBalanse.

1.12 „**Zúčtovacie obdobie**“ znamená kalendárny mesiac, počas ktorého je Poistenc/Používateľ oprávnený využívať služby UpBalanse, pretože uhradil predplatené.

1.13 „**Zóna Používateľa**“ je zabezpečené personalizované rozhranie s prístupom chráneným prístupovým menom a heslom zhodným ako do Aplikácie UpBalanse, cez ktorú okrem iného Používateľ pristupuje k svojmu Účtu Používateľa a môže spravovať nastavenia, okrem iného aj údaje o platobnej karte a iniciovať požiadavku na Deaktiváciu Používateľa. Zóna Používateľa sa nachádza na [www.up-gusto.sk](http://www.up-gusto.sk).

1.14 „**Deaktivácia Používateľa**“ – znamená obmedzenie, resp. nemožnosť využívať Aplikáciu UpBalanse od určitého časového okamihu až do splnenia podmienok pre opätovnú možnosť používať Aplikáciu UpBalanse.

1.15 „**Vstup**“ znamená vstup Používateľa do Akceptačného miesta a možnosť využiť jednu zo športovo-relaxačno-kultúrnych služieb poskytovaných Obchodníkom. Používateľ môže realizovať Vstup len raz za kalendárny deň počas prevádzkových hodín Akceptačného miesta, maximálne však 8-krát za kalendárny mesiac.

1.16 „**Preukaz totožnosti**“ znamená doklad, na základe ktorého možno identifikovať totožnosť Používateľa, obsahujúci meno, priezvisko a fotografiu, vydaný orgánom štátnej správy (najmä občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz), orgánom profesijnej samosprávy (služobný preukaz), študentský preukaz (vydaný najmä vysokou školou), firemný identifikátor (meno, priezvisko, fotografia), prípadne preukaz na MHD.

1.17 „**Vernost+**“ je program pre verných poistencov Poisťovne, ktorý umožňuje Poistencovi prístup ku Poisťovňou definovaným benefitom. Jedným z benefitov tohto programu je aj prístup Poistenca k UpBalanse.

## 2. Používanie produktu UpBalanse

2.1 Predmetom týchto VOP\_BAL\_Pvszp je vymedzenie vzájomných práv a povinností pri poskytovaní služby UpBalanse, a to medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom, ktorý spĺňa podmienky vymedzené Poisťovňou a zároveň splní podmienky podľa týchto VOP\_BAL\_Pvszp (najmä zaplatí predplatené). Splnením podmienok Poistenca/Používateľa podľa prvej vety tohto bodu, vznikne UpDJ na nadchádzajúce Zúčtovacie obdobie, ktoré začína momentom prijatia úhrady predplatného na účet UpDJ, povinnosť sprístupniť Používateľovi/Poistencovi Aplikáciu UpBalanse prostredníctvom ktorej môže Poistenc/Používateľ využívať Vstupy v Akceptačných miestach. Aplikáciu UpBalanse je možné využívať výlučne len vo vymedzených Akceptačných miestach, ktoré poskytujú športové a/alebo kultúrne a/alebo relaxačné služby. UpDJ zabezpečuje aby bolo

Poistencovi/Používateľovi prostredníctvom Aplikácie UpBalanseu umožnený Vstup do Akceptačného miesta.

2.2 UpDJ sa zaväzuje umožniť Poistencom zakúpiť predplatné produktu UpBalanseu za podmienok určených UpDJ na jedno Zúčtovacie obdobie vopred od úhrady ceny predplatného Poistencom a umožniť Poistencovi na základe zakúpenia predplatného využívanie produktu UpBalanseu, Aplikácie UpBalanseu a udržiavať pre Poistencu/Používateľa platnosť Aplikácie UpBalanseu, a to po celú dobu trvania zaplateného predplatného. UpDJ začne poskytovať produkt UpBalanseu pripísaním predplatného na účet UpDJ:

a) už v mesiaci registrácie, ak si Poistenec/Používateľ túto možnosť zvolí v období do 24. dňa v mesiaci,

b) na nasledujúce Zúčtovacie obdobie, ak sa tak Poistenec/Používateľ rozhodne v období do 24. dňa v mesiaci,

c) automaticky na nasledujúce Zúčtovacie obdobie, ak sa Poistenec/Používateľ registruje v období od 25. dňa v mesiaci.

2.3 Poistencovi vzniká nárok na používanie produktu UpBalanseu v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pvszp tým, že si aktivuje program Vernost+ v Poistovni a prejaví záujem získať prístup k produktu UpBalanseu v rámci programu „Vernost+“ a zaplatí predplatné na určené Zúčtovacie obdobie.

2.4 Pre začatie používania produktu UpBalanseu je Poistenec/Používateľ povinný vyplniť registračný formulár (registrácia), oboznámiť sa s týmito VOP\_BAL\_Pvszp a vyjadriť súhlas so znením týchto VOP\_BAL\_Pvszp. V rámci procesu registrácie je Poistenec/Používateľ povinný uviesť emailovú adresu. Na takto uvedenú emailovú adresu bude Poistencovi/Používateľovi doručené potvrdenie o registrácii s prístupovými údajmi do Aplikácie UpBalanseu, ktorú si môže bezplatne stiahnuť z Obchod Play (Android) alebo App Store (iOS). Následne po prvom prihlásení je Poistenec/Používateľ povinný odsúhlasiť podmienky používania Aplikácie UpBalanseu.

2.5 V mesiaci registrácie má Poistenec/Používateľ možnosť zaplatiť už v danom mesiaci za práve prebiehajúci mesiac. Uvedené ustanovenie sa primerane použije aj na Poistencov/Používateľov pri opakovaných nákupoch predplatného.

2.6 Poistenec/Používateľ je oprávnený zakúpiť si iba jedno predplatné na rovnaké Zúčtovacie obdobie.

2.7 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že má nárok len na jeden Vstup do Akceptačného miesta za kalendárny deň. UpDJ nenesie náklady za druhý a ďalší Vstup Poistencu/Používateľa v rovnakom kalendárnom dni. Poistenec/Používateľ zároveň berie na vedomie, že má celkovo nárok na maximálne 8 Vstupov za jeden kalendárny mesiac. UpDJ nenesie náklady za každý ďalší Vstup Poistencu/Používateľa v rovnakom kalendárnom mesiaci. Tieto je Poistenec/Používateľ povinný zaplatiť v pokladni Obchodníka, a to priamo na mieste a z vlastných prostriedkov.

2.8 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že náklady za rezervované a nevyužité Vstupy znáša sám Poistenec/Používateľ.

2.9 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že Akceptačné miesto je oprávnené odmietnuť Vstup, v prípade, že bude mať naplnenú kapacitu v prevádzke.

2.10 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že prekročenie časového limitu pri niektorých vybraných aktivitách v Akceptačnom mieste je Poistenec/Používateľ povinný zaplatiť v pokladni Obchodníka, a to priamo na mieste a zo svojich prostriedkov. UpDJ nie je povinný uhradiť žiaden doplatok v mene Poistencu/Používateľa.

2.11 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že Obchodník umožní Používateľovi Vstup v rámci Akceptačného miesta po predložení Preukazu totožnosti a jedinečného QR kódu generovaného na základe požiadavky Používateľa Aplikáciou UpBalanseu; Používateľ berie na vedomie, že podmienkou na generovanie jedinečného QR kódu Aplikáciou Up Balanseu funkčné internetové pripojenie zariadenia Používateľa, na ktorom je Aplikácia UpBalanseu inštalovaná. Obchodník je oprávnený vyžiadať si od Používateľa Preukaz totožnosti na účely overenia jeho totožnosti. V prípade, že má Obchodník vážne podozrenie, že Používateľ Aplikácie UpBalanseu nie je tá istá osoba, ktorá sa preukázala Preukazom totožnosti, Obchodník má právo odmietnuť využitie Vstupu. V prípade, že Používateľ odmietne

Obchodníkovi Preukaz totožnosti predložiť, má Obchodník právo takému Používateľovi poskytnutie služby odmietnuť.

2.12 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že UpDJ nezodpovedá za kvalitu tovarov a služieb poskytnutých Obchodníkmi/Akceptačnými miestami a akékoľvek nároky z väd poskytnutých Obchodníkom a/alebo Akceptačným miestom si bude Poistenec/Používateľ uplatňovať priamo v Akceptačnom mieste voči Obchodníkovi, podľa interných predpisov Akceptačného miesta, za čo UpDJ nenesie zodpovednosť.

2.13 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že v niektorých Akceptačných miestach je vyžadovaný nad rámec produktu UpBalanseu doplatok. Takýto doplatok je Poistenec/Používateľ povinný uhradiť z vlastných prostriedkov.

2.14 Používateľ Aplikácie UpBalanseu je povinný dodržiavať prevádzkový poriadok športoviska, alebo iného zariadenia, v ktorom má záujem Vstup využiť.

2.15 Ak nie je Obchodníkom a/alebo Akceptačným miestom uvedené inak, Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že v prípade raketových športov (tenis, squash, bedminton a podobné) platí, že ak kurt využívajú 2 až 4 osoby, kde aspoň 2 osoby sú Používateľmi Aplikácie UpBalanseu, je možné takto využiť Vstup prostredníctvom Aplikácie UpBalanseu bez doplatku. Ak Aplikáciu UpBalanseu využíva iba jeden Poistenec/Používateľ, Aplikácia UpBalanseu pokrýva len 50% z cenníkovej ceny služby a zostávajúci doplatok je Poistenec/Používateľ povinný zaplatiť Akceptačnému miestu zo svojich prostriedkov.

2.16 Ak nie je Obchodníkom a/alebo Akceptačným miestom uvedené inak, Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že v prípade plážového volejbalu, alebo bowlingu, kde sú štandardne 4 hráči a Používateľom aplikácie UpBalanseu je len jeden hráč, použitím Aplikácie UpBalanseu je uhradená ¼ cenníkovej ceny takejto služby. Zostávajúci doplatok je Poistenec/Používateľ povinný zaplatiť Akceptačnému miestu zo svojich prostriedkov.

2.17 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že prístup Poistencu/Používateľa do Aplikácie UpBalanseu bude deaktivovaný:

a) ak prestane spĺňať podmienky podľa bodu 2.3 týchto VOP\_BAL\_Pvszp a súčasne vyčerpá zaplatené predplatné, alebo

b) neuhradením predplatného, alebo

c) na základe rozhodnutia Poistencu/Používateľa odoslaním požiadavky zo Zóny Používateľa, alebo

d) na základe rozhodnutia UpDJ pri porušení týchto VOP\_BAL\_Pvszp Poistencom/Používateľom, alebo

e) uplynutím platnosti a účinnosti zmluvy uzatvorenej v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pvszp medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanseu a Aplikáciu UpBalanseu Poistencom/Používateľom, alebo

f) na základe obchodno-prevádzkových okolností na strane UpDJ, ktoré predstavujú najmä: rozhodnutie UpDJ prestať poskytovať technologické riešenie prostredníctvom ktorého funguje produkt UpBalanseu a Aplikácia UpBalanseu.

2.18 Ak bude Aplikácia UpBalanseu Poistencovi/Používateľovi počas Zúčtovacieho obdobia deaktivovaná v zmysle bodu 2.17 okrem 2.17 d) týchto VOP\_BAL\_Pvszp, Poistenec/Používateľ je do konca Zúčtovacieho obdobia oprávnený Aplikáciu UpBalanseu a produkt UpBalanseu ešte využívať; Aplikácia UpBalanseu bude teda v prípadoch podľa tohto bodu deaktivovaná až uplynutím príslušného Zúčtovacieho obdobia.

2.19 Poistenec/Používateľ je uzrozumený s tým, že hovory na zákazníckych linkách UpDJ môžu byť zaznamenávané a emailová komunikácia môže byť archivovaná.

2.20 UpDJ si vyhradzuje jednostranné právo upravovať a meniť technologickú platformu a riešenie, na ktorých je prevádzkovaný produkt UpBalanseu, ako aj meniť ich rozsah.

2.21 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že UpDJ je výhradným vykonávateľom všetkých majetkových autorských práv k Aplikácii UpBalanseu, ku všetkému obsahu Aplikácie UpBalanseu, vrátane jej všetkých textových a obrazových častí. UpDJ udeľuje Poistencovi/Používateľovi nevýhradnú, nepostupiteľnú a bezodplatnú

licenciu (súhlas) na stiahnutie, inštaláciu a nekomerčné používanie Aplikácie UpBalanse a v rozsahu a spôsobom určeným týmito VOP\_BAL\_Pvszp. V prípade porušenia týchto VOP\_BAL\_Pvszp má UpDJ právo Aplikáciu UpBalanse automaticky deaktivovať pre Poistenca/Používateľa alebo Akceptačné miesto. Deaktiváciou zaniká aj licencia ku všetkému obsahu Aplikácie UpBalanse, vrátane jej všetkých textových a obrazových častí.

2.22 Poistenec/Používateľ sa zaväzuje dodržiavať a plniť všetky povinnosti, záväzky a ustanovenia vyplývajúce z týchto VOP\_BAL\_Pvszp. V prípade, že Poistenec/Používateľ poruší alebo nesplní ktorúkoľvek z uvedených povinností alebo záväzkov, je povinný niesť zodpovednosť za škodu, ak takýmto konaním Poistenca/Používateľa UpDJ vznikla.

2.23 V prípade zneužitia alebo neoprávneného použitia Aplikácie UpBalanse je Poistenec/Používateľ povinný nahradiť UpDJ škodu, ktorá mu v súvislosti s takými skutočnosťami vznikla.

2.24 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že UpDJ zabezpečuje pre Poistencov rovnaké Akceptačné miesta pre Poistencov ako poskytujú ostatným Používateľom produktu UpBalanse.

2.25 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že je povinný dodržiavať pravidlá používania Aplikácie UpBalanse, ktoré sú zverejnené na webovom sídle UpDJ, a to <https://up-dejeuner.sk/zamestnavatelia/dokumenty-a-programy>.

2.26 UpDJ bezodkladne po uzavretí zmluvy medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse Poistencom/Používateľom a Aplikáciu UpBalanse, poskytne na zadanú emailovú adresu Poistenca/Používateľa potvrdenie o uzatvorení zmluvy.

### 3. Odmena a platobné podmienky

3.1 UpDJ sa zaväzuje poskytovať Poistencom/Používateľom produkt UpBalanse za cenu vo výške 16,50 EUR bez DPH, čo predstavuje sumu 19,80 EUR s DPH (slovom: devätnásť eur a osemdesiat centov) za jedno Zúčtovacie obdobie za 1 aktívnu Aplikáciu UpBalanse, ktorá je uhrádzaná vo forme predplatného na účet UpDJ (ďalej ako „predplatné“). UpDJ nevracia alikvotnú časť predplatného, ak z akýchkoľvek dôvodov Poistenec/Používateľ nebude môcť užívať Aplikáciu UpBalanse.

3.2 Úhradu za produkt UpBalanse môže Poistenec/Používateľ uskutočniť výlučne cez online platobnú bránu, do ktorej budú zadané údaje o platobnej karte, prostredníctvom ktorej budú realizované ďalšie platby, formou tzv. predplatného na príslušné Zúčtovacie obdobie. Poistenec/Používateľ sa zaväzuje poskytnúť UpDJ všetku potrebnú súčinnosť pre úspešnú realizáciu platby.

3.3 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že bez úhrady vopred nie je možné poskytovať Poistencom/Používateľom žiadne služby produktu UpBalanse v Akceptačných miestach.

3.4 Poistenec/Používateľ súhlasí, že UpDJ si bude predplatné sťahovať automaticky s uvedenej platobnej karty, bez ďalšieho súhlasu Poistenca/Používateľa, vždy k 25-temu kalendárnemu dňu pred začiatkom Zúčtovacieho obdobia. Ak sa UpDJ nepodarí automaticky z platobnej karty stiahnuť výšku predplatného z akéhokoľvek dôvodu do začiatku Zúčtovacieho obdobia, používanie služby produktu UpBalanse sa za predmetné Zúčtovacie obdobie zablokuje a zahájí proces Deaktivácie Poistenca/Používateľa.

3.5 Poistenec/Používateľ súhlasí, že pri overovaní údajov platobnej karty je UpDJ oprávnený stiahnuť platbu vo výške 0,01 EUR. UpDJ bezodkladne vráti platbu Poistencom/Používateľovi naspäť na jeho kartu.

3.6 Údaje o platobnej karte si môže Poistenec/Používateľ zmeniť v Zóne Používateľa.

### 4. Trvanie a platnosť

4.1 Zmluva uzatvorená v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pvszp medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať

produkt UpBalanse Poistencom/Používateľom a Aplikáciu UpBalanse, sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31.05.2024.

4.2 Zmluva zaniká niektorým z nasledujúcich spôsobov:

a) uplynutím doby uvedenej v článku 4 bod 4.1 týchto VOP\_BAL\_Pvszp,

b) nezaplatením predplatného zo strany Poistenca/Používateľa,

c) naplnením niektorého bodu ustanoveného v článku 2 bodu 2.17 týchto VOP\_BAL\_Pvszp. V prípade článku 2 bodu 2.17 písm. d) a f) o naplnení týchto skutočností zašle UpDJ Poistencom/Používateľovi písomnú informáciu,

d) písomnou výpoveďou UpDJ alebo Poistenca/Používateľa, bez uvedenia dôvodu, doručenou druhej zmluvnej strane:

i) ak moment doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane nastane do 24. dňa v kalendárnom mesiaci, Zmluva zaniká ku poslednému dňu v príslušnom kalendárnom mesiaci. V tomto prípade 25. dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci automatické stiahnutie predplatného už nebude realizované, a to na ťarchu zmluvnej strany, ktorá Zmluvu vypovedá,

ii) ak moment doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane nastane od 25. dňa (vrátane) do posledného dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci Zmluva zaniká ku poslednému dňu nasledujúceho kalendárného mesiaca. V tomto prípade 25. dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci ešte dôjde k automatickému stiahnutiu predplatného v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pvszp.

V prípade pochybností, je zmluvná strana o ktorej záujem sa jedná povinná preukázať moment doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.

e) písomným odstúpením od zmluvy zo strany UpDJ, a to z dôvodu, že Poistenec/Používateľ podstatným spôsobom poruší ustanovenia týchto VOP\_BAL\_Pvszp. Podstatným porušením ustanovení podľa týchto VOP\_BAL\_Pvszp sa rozumie porušenie bodu 2.21 týchto VOP\_BAL\_Pvszp. V prípade odstúpenia od zmluvy si UpDJ a Poistenec/Používateľ vzájomne nevracajú vzájomné plnenia, ktoré boli poskytnuté, a to z dôvodu charakteru zmluvy.

4.3 Poistenec/Používateľ vyjadrením súhlasu s týmito VOP\_BAL\_Pvszp vyhlasuje, že si je vedomý a súhlasí, že ide o zmluvu ktorej predmetom je poskytnutie služby UpBalanse, a tým Poistenec/Používateľ v zmysle § 7 ods. 6 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby. Úplným poskytnutím služby produktu UpBalanse sa rozumie sprístupnenie a možnosť použiť Aplikáciu UpBalanse.

4.4 Zánikom zmluvy medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse Poistencom/Používateľom a Aplikáciu UpBalanse, dochádza k automatickej Deaktivácii Poistenca/Používateľa.

4.5 V prípade ak nedôjde k úplnému poskytnutiu služby produktu UpBalanse a napriek riadne vykonanej platbe nebude Používateľovi sprístupnená Aplikácia UpBalanse má Používateľ právo odstúpiť od zmluvy, a to do 14 dní odo dňa kedy malo začať plynúť Zúčtovacie obdobie. Písomné odstúpenie od zmluvy je Používateľ povinný v uvedenej lehote doručiť UpDJ na emailovú adresu [vszp@up-dejeuner.sk](mailto:vszp@up-dejeuner.sk). Formulár na odstúpenie od zmluvy je zverejnený na <https://up-dejeuner.sk/zamestnanci/dokumenty-a-programy>.

### 5. Komunikácia

5.1 Komunikácia medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ prebieha predovšetkým za použitia elektronických prostriedkov - prostredníctvom emailovej komunikácie, a technologickej platformy, na ktorej je prevádzkovaný produkt UpBalanse. Zverejnením informácie UpDJ na stránke [www.up-dejeuner.sk](http://www.up-dejeuner.sk) alebo zaslaním notifikačného emailu na adresu Poistenca/Používateľa uvedenú v registračnom formulári sa považuje príslušná informácia za riadne doručenu Poistencom/Používateľovi a účinnú. E-mailová správa sa považuje za doručenu najbližší pracovný deň od odoslania. UpDJ je oprávnený využívať i ostatné formy komunikácie ako doplnkový spôsob komunikácie. V prípade doručovania prostredníctvom poštovej zásielky sa zásielka považuje za doručenu i) momentom jej doručenia druhej zmluvnej strane, ii) momentom, kedy adresát zásielky odmietol zásielku prevziať, iii) momentom vrátenia zásielky jej odosielateľovi.

5.2 Komunikácia prebieha v slovenskom jazyku, ak sa UpDJ a Poistenec/Používateľ nedohodnú inak, resp. ak UpDJ neoznámí Poistencovi/Používateľovi i možnosť komunikácie v inom jazyku, ktorú sa Poistenec/Používateľ rozhodne využiť.

5.3 Poistenec/Používateľ súhlasí s tým, aby UpDJ zaznamenával, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, akúkoľvek komunikáciu prebiehajúcu medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov, vrátane používania produktu UpBalanse a archivoval všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré UpDJ obdrží od Poistencov/Používateľov. Poistenec/Používateľ súhlasí s tým, že UpDJ je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené vo VOP\_BAL\_Pvszp alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok alebo v súlade s platnými zákonmi.

## 6. Výmena dôverných, osobných a iných informácií

6.1 Poistenec berie na vedomie, že prejavom záujmu o benefit Aktiv+ v rámci programu Vernost+ v mobilnej aplikácii alebo v elektronickej pobočke Poistovne a splnením podmienok pre jeho získanie, predvyplnené údaje v rozsahu mena a priezviska Poistenca, trvalého bydliska, e-mailovej adresy, dátumu narodenia a ID Poistenca ako aj jeho zákonného zástupcu potrebné k aktivovaniu UpBalanse boli získané od Poistovne.

6.2 Počas využívania UpBalanse bude UpDJ v prípade potreby žiadať Poistovňu o overenie a potvrdenie skutočností, či osoba využívajúca produkt UpBalanse spĺňa podmienky Poistenca v zmysle bodu 1.3 týchto VOP\_BAL\_Pvszp pre využívanie UpBalanse. UpDJ je pritom oprávnená overiť si od Poistenca ich správnosť a úplnosť informácií, prípadne požiadať o ich doplnenie alebo zmenu. Za týmto účelom UpDJ spracúva osobné údaje v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku.

## 7. Zodpovednosť

7.1 UpDJ je povinný zabezpečiť a zodpovedá výlučne za to, že počas Zúčtovacieho obdobia bude Aplikácia UpBalanse funkčná a Poistenec/Používateľ bude môcť uplatniť Vstup v Akceptačnom mieste, ak nie je v bode 7.4 uvedené inak. Ak UpDJ poruší svoju povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, služba produktu UpBalanse má vady.

7.2 UpDJ nezodpovedá za kvalitu tovarov a služieb poskytnutých Obchodníkmi/Akceptačnými miestami, a to v súlade s článkom 2 bod 2.12 týchto VOP\_BAL\_Pvszp. Reklamáciu alebo podanie sťažnosti alebo iného podnetu tovarov a/alebo služieb poskytnutých Obchodníkmi v Akceptačných miestach Poistenec/Používateľ uplatní priamo v Akceptačnom mieste, a to podľa interných predpisov konkrétneho Akceptačného miesta.

7.3 UpDJ nezodpovedá za škody spôsobené Poistencovi/Používateľovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov, ktoré Poistenec/Používateľ (príp. iná ním oprávnená osoba) poskytol UpDJ pri realizácii svojich práv podľa VOP\_BAL\_Pvszp alebo neposkytnutím príslušných informácií, pokynov alebo dokumentov včas. Poistenec/Používateľ zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií, pokynov alebo dokumentov poskytnutých UpDJ.

7.4 UpDJ nezodpovedá za škodu spôsobenú Poistencovi/Používateľovi nefunkčnosťou Aplikácie UpBalanse, technologického riešenia, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalanse a webová stránka, ktoré nastali nezávisle od vôle UpDJ, a ktoré UpDJ nemohla ovplyvniť, ako napr. dôsledky pôsobenia vyššej moci, dôsledky rozhodnutí orgánov verejnej moci a dôsledky konania tretích osôb v súlade s právnymi predpismi.

7.5 Poistenec/Používateľ je výlučne zodpovedný za ochranu prístupových údajov do svojho účtu a za akúkoľvek ním vykonávanú činnosť pri jeho použití. Poistenec/Používateľ je povinný ihneď oznámiť UpDJ každý prípad neoprávneného použitia prístupových údajov Poistenca/Používateľa alebo narušenia bezpečnosti účtu Poistenca/Používateľa. UpDJ nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek škodu ani ujmu vyplývajúcu z neoprávneného použitia prístupových údajov Poistenca/Používateľa.

## 8. Reklamácia

8.1 Ak má služba UpBalanse vady podľa bodu 7.1 týchto VOP\_BAL\_Pvszp má Poistenec/Používateľ právo ihneď po zistení vady uplatniť reklamáciu, a to výhradne písomnou formou. Reklamáciu možno doručiť osobne v sídle UpDJ na recepcii, ktorá mu potvrdí prijatie reklamácie alebo ju môže zasláť poštou na adresu sídla UpDJ, prípadne elektronicke formou e-mailu zo strany Poistenca/Používateľa na [info@up-dejeuner.sk](mailto:info@up-dejeuner.sk).

8.2 Reklamácia musí obsahovať:

- v hlavičke listu alebo predmete e-mailu uvedené slovo „Reklamácia“ a predmet reklamácie,

a) identifikačné údaje Poistenca/Používateľa,

b) popis vady, rozporu alebo nedostatku (tzn. všetky podrobnosti potrebné pre relevantné posúdenie oprávnenosti reklamácie,

c) dátum reklamácie a podpis Poistenca/Používateľa.

8.3 UpDJ je povinný:

a) prijať a evidovať písomnú reklamáciu so všetkými náležitosťami podľa bodu 8.2 a potvrdiť prijatie reklamácie,

b) preskúmať a vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej prijatí, resp. v odôvodnených prípadoch a ak si preverenie vyžaduje zložitý technologický zásah, maximálne do 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie,

c) na základe písomnej výzvy Poistenca/Používateľa informovať Poistenca/Používateľa o stave reklamácie,

d) písomne odôvodniť uznanie alebo zamietnutie reklamácie,

e) vykonať nápravné a preventívne opatrenia zamedzujúce opätovnému vzniku vady.

8.4 Ak zo strany UpDJ dôjde k uznaniu reklamácie, UpDJ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu bezplatne odstrániť vzniknutú vadu.

## 9. Spracovanie osobných údajov

9.1 UpDJ spracúva osobné údaje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES všeobecné nariadenie o ochrane údajov (ďalej len „Nariadenie“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“). Na zabezpečenie plnenia tejto zmluvy je potrebné spracúvať osobné údaje, pričom účel a prostriedky spracovania určuje UpDJ a preto má postavenie prevádzkovateľa.

9.2 Zásady spracúvania osobných údajov sú dostupné na webovej stránke <https://up-dejeuner.sk/ochrana-osobnych-udajov>.

9.3 Otázky a žiadosti týkajúce sa spracúvania osobných údajov UpDJ vrátane tých, ktorými si dotknuté osoby uplatňujú svoje práva, môžu byť zasielané na adresu sídla UpDJ alebo na e-mailovú adresu [gdpr@up-dejeuner.sk](mailto:gdpr@up-dejeuner.sk).

## 10. Informácia o možnosti podávania podnetov a sťažností

10.1 V prípade akýchkoľvek problémov, otázok, pripomienok, podnetov a sťažností sa môže Používateľ obrátiť na UpDJ zaslaním emailu na e-mailovú adresu [vszp@up-dejeuner.sk](mailto:vszp@up-dejeuner.sk).

## 11. Informácia o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

11.1 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ďalej len ako „ARS“) je postup zameraný na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom (Spotrebiteľom) a na predchádzanie vzniku súdnych sporov medzi týmito subjektmi. Poistenec/Používateľ má právo obrátiť sa na UpDJ so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým UpDJ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že UpDJ porušil jeho práva. Poistenec/Používateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „Subjekt ARS“), ak UpDJ na žiadosť

Poistenca/Používateľa podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia (ďalej len ako „Návrh“).

11.2 Návrh sa podáva príslušnému subjektu ARS. Zoznam subjektov ARS je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky na odkaze: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Podaním Návrhu nie je dotknutá možnosť Poistenca/Používateľa obrátiť sa na príslušný súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré Subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich Návrh podá, má Poistenec/Používateľ. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko Poistenca/Používateľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie UpDJ,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa Poistenec/Používateľ domáha,
- e) dátum, kedy sa Poistenec/Používateľ obrátil na UpDJ so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s UpDJ bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký Návrh inému Subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z.

11.3 Poistenec/Používateľ k Návrhu priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v Návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie Návrhu môže Poistenec/Používateľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého Subjektu ARS. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z.

11.4 Ak má Poistenec/Používateľ dojem, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva, je zároveň oprávnený podať na UpDJ sťažnosť prostredníctvom online formulára na podanie sťažnosti v rámci platformy riešenia sporov online, ktorý je dostupný na odkaze: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 12. Záverečné ustanovenia

12.1. Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že nie je oprávnený postúpiť alebo previesť svoje práva, záväzky alebo pohľadávky vzniknuté na základe týchto VOP\_BAL\_Pvszp na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu UpDJ.

12.2 UpDJ je oprávnený vzhľadom na zmenu právnej úpravy, zmenu trhovej situácie alebo zmenu obchodnej politiky zmeniť, doplniť, zrušiť alebo nahradiť tieto VOP\_BAL\_Pvszp, pravidlá používania Aplikácie UpBalanse a to celkom alebo z časti (ďalej len „Zmena VOP\_BAL\_Pvszp“). UpDJ je povinný Zmenu VOP\_BAL\_Pvszp s uvedením jej platnosti a účinnosti oznámiť Poistencovi/Používateľovi, a to zverejnením Zmeny VOP\_BAL\_Pvszp na internetovej stránke [www.up-dejeuner.sk](http://www.up-dejeuner.sk). UpDJ je povinný oznámiť Poistencovi/Používateľovi Zmenu VOP\_BAL\_Pvszp najneskôr 14 dní pred dňom účinnosti Zmeny VOP\_BAL\_Pvszp. UpDJ je ďalej oprávnený jednostranne meniť technologickú platformu a systém, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalanse, upravovať funkcionality, obchodné parametre produktu UpBalanse, ako aj zoznam Akceptačných miest a Obchodníkov, a to vrátane podmienok, za ktorých je produkt UpBalanse zo strany UpDJ prevádzkovaná. Akákoľvek zmena je pre Poistenca/Používateľa záväzná na 3. deň po jej zverejnení. V prípade nesúhlasu Poistenca/Používateľa so Zmenou VOP\_BAL\_Pvszp má Poistenec/Používateľ právo v lehote do 14 dní odo dňa účinnosti Zmeny VOP\_BAL\_Pvszp z uvedeného dôvodu písomne podať námietky UpDJ a zároveň povinnosť zrušiť v Zóne Používateľa automatické predplatné a neuhradiť predplatné na nasledujúci kalendárny mesiac. Takýmto konaním dôjde k Deaktivácii Poistenca/Používateľa a zániku zmluvy uzatvorenej v súlade s týmito VOP\_BAL\_Pvszp. Uplynutím 14 – dňovej lehoty právo Poistenca/Používateľa podať námietky a povinnosť zrušiť v Zóne Používateľa automatické predplatné a neuhradiť predplatné na nasledujúci mesiac zaniká. V prípade, ak Poistenec/Používateľ riadne a včas v zmysle tohto bodu nevyužije svoje právo a nesplní povinnosť, platí, že so Zmenou VOP\_BAL\_Pvszp súhlasí.

12.3 Právne vzťahy založené v súlade s týmito VOP\_BAL\_Pvszp sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

12.4 Poistenec/Používateľ momentom uzatvorenia zmluvy medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse a Aplikáciu UpBalanse Poistencom/Používateľom potvrdzuje, že bol s týmito VOP\_BAL\_Pvszp, pravidlami používania Aplikácie UpBalanse riadne dopredu oboznámený, ich obsah je mu zrozumiteľný a známy a zaväzuje sa ich dodržiavať.

12.5 Tieto VOP\_BAL\_Pvszp nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2023.