

# Všeobecné obchodné podmienky produktu UpBalancea 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: [dovera@up-dejeuner.sk](mailto:dovera@up-dejeuner.sk)

(ďalej len „VOP\_BAL\_Pdovera“)

## 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. 108/2024 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto VOP\_BAL\_Pdovera, ktorými sa upravujú zmluvné vzťahy medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom, ktorých predmetom je zabezpečenie UpBalancea pre Používateľov prostredníctvom technologického riešenia UpDJ, ako aj poskytnutie ostatných služieb v súlade s týmito VOP\_BAL\_Pdovera.

2. Poistenec/Používateľ si je vedomý a potvrdením týchto VOP\_BAL\_Pdovera súhlasí, že v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, uzatvára s UpDJ zmluvu, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalancea a Aplikáciu UpBalancea Poistencom/Používateľom, a je viazaný týmito VOP\_BAL\_Pdovera, a to momentom potvrdenia prvej platby produktu UpBalancea v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pdovera.

## 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, telefónne číslo 02/32 55 35 18.

1.2 „**Poistovňa**“ je spoločnosť DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s., a. s., so sídlom Einsteinova 25 851 01 Bratislava, IČO: 35 942 436, DIČ: 2022051130, IČ DPH: SK2022051130, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3602/B.

1.3 „**Poistenec**“ je fyzická osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je verejne zdravotne poistená v Slovenskej republike, ktorej zdravotnou poisťovňou je Poistovňa, a súčasne je overená Poistovňou na základe interných pravidiel Poistovne, ako osoba spĺňajúca podmienky na prístup k produktu UpBalancea.

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

1.5 „**UpBalancea**“ je produkt prevádzkovaný prostredníctvom Aplikácie UpBalancea, ktorej hlavným účelom je poskytovať športovo- kultúrno-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 UpBalancea a v ktorej je možné využívať služby UpBalancea.

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 7:30h. do 16:30h.

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

1.10 „**Aplikácia UpBalancea**“ – 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 UpBalancea**“ predstavuje obdobie, počas ktorého je Poistenec/Používateľ oprávnený využívať služby Akceptačného miesta na základe zaplateného predplatného na produkt UpBalancea.

1.12 „**Zúčtovacie obdobie**“ znamená celý kalendárny mesiac, počas ktorého je Poistenec/Používateľ oprávnený využívať služby UpBalancea, pretože uhradil predplatné alebo časť kalendárneho mesiaca počas ktorého je Poistenec/Používateľ oprávnený využívať služby UpBalancea, pretože bol oprávnený zvoliť možnosť využívania služby UpBalancea len vymedzenú časť kalendárneho mesiaca a uhradil predplatné.

1.13 „**Zóna Používateľa**“ je zabezpečené personalizované rozhranie s prístupom chráneným prístupovým menom a heslom zhodným ako do Aplikácie UpBalancea, cez ktorú okrem iného Používateľ prístupuje 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 <https://benefity.mojeUp.sk>.

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

1.15 „**Vstup**“ znamená vstup Používateľa do Akceptačného miesta a možnosť využiť jednu zo športovo-relaxačno-kultúrnych služieb poskytovaných Obchodníkom. Používateľ môže v závislosti od zakúpeného balíka realizovať Vstup len raz za kalendárny deň počas prevádzkových hodín Akceptačného miesta, buď 8-krát za kalendárny mesiac alebo neobmedzene, a to podľa výšky zaplateného predplatného.

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.

## 2. Používanie produktu UpBalancea

2.1 Predmetom týchto VOP\_BAL\_Pdovera je vymedzenie vzájomných práv a povinností pri poskytovaní služby UpBalancea, a to medzi UpDJ a Poistencom/Používateľom, ktorý spĺňa podmienky vymedzené Poistovňou a zároveň splní podmienky podľa týchto VOP\_BAL\_Pdovera (najmä zaplatí predplatné). Splnením podmienok Poistenca/Používateľa podľa prvej vety tohto bodu, vznikne UpDJ na vymedzené Zúčtovacie obdobie, ktoré začína podľa výberu, nie však skôr ako UpDJ prijme úhradu predplatného na účet UpDJ, povinnosť sprístupniť Používateľovi/Poistencovi Aplikáciu UpBalancea prostredníctvom ktorej môže Poistenec/Používateľ využívať Vstupy v Akceptačných miestach. Aplikáciu UpBalancea 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 UpBalancea umožnený Vstup do Akceptačného miesta.

2.2 UpDJ sa zaväzuje umožniť Poistencom zakúpiť predplatné produktu UpBalanse za podmienok určených UpDJ na jedno Zúčtovacie obdobie vopred od úhrady ceny predplatného Poistencom a umožniť Poistencovi na základe zakúpenia predplatného využívanie produktu UpBalanse, Aplikácie UpBalanse a udržiavať pre Poistenca/Používateľa platnosť Aplikácie UpBalanse, a to po celú dobu trvania zaplateného predplatného. UpDJ začne poskytovať produkt UpBalanse podľa výberu Používateľa, nie však skôr ako bude pripísané predplatné na účet UpDJ. Pre začatie poskytovania produktu UpBalanse platia nasledovné pravidlá, že UpDJ začne s poskytovaním:

- už v mesiaci registrácie, ak si Poistenec/Používateľ túto možnosť zvolí v období do 24. dňa v mesiaci,
- automaticky na nasledujúci kalendárny mesiac, ak sa Poistenec/Používateľ registruje v období od 25. dňa v mesiaci.

Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že v prípade ak si zvolí možnosť podľa písm. a) tohto bodu predplatné sa neznižuje a je vo výške uvedenej v článku 3 týchto VOP\_BAL\_Pdovera.

2.3 Poistencovi vzniká nárok na používanie produktu UpBalanse v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pdovera tým, že bude overený na strane Dôvery, že má nárok na tento druh benefitu, stiahne si aplikáciu, vyplní registračný formulár a zaplatí predplatné na určené Zúčtovacie obdobie.

2.4 Pre začatie používania produktu UpBalanse je Poistenec/Používateľ povinný vyplniť registračný formulár (registrácia), oboznámiť sa s týmito VOP\_BAL\_Pdovera a vyjadriť súhlas so znením týchto VOP\_BAL\_Pdovera a zároveň je povinný oboznámiť sa so zásadami spracúvania osobných údajov a vyjadriť súhlas s ich znením. V rámci procesu registrácie je Poistenec/Používateľ povinný uviesť meno a priezvisko, a emailovú adresu. Na takto uvedenú emailovú adresu bude Poistencovi/Používateľovi doručené potvrdenie o registrácii s prístupovými údajmi do Aplikácie UpBalanse, ktorú si môže bezplatne stiahnuť z Obchod Play (Android) alebo App Store (iOS). Poistenec / Používateľ berie na vedomie, že pre úspešné nainštalovanie Aplikácie UpBalanse musí mať v mobilnom telefóne nainštalovanú príslušnú verziu operačného systému. Následne po prvom prihlásení je Poistenec/Používateľ povinný odsúhlasiť podmienky používania Aplikácie UpBalanse.

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 Poistenca/Používateľa v rovnakom kalendárnom dni. Poistenec/ Používateľ zároveň berie na vedomie, že má celkovo nárok, a to v závislosti od výšky zaplateného predplatného, buď na:

- maximálne 8 Vstupov za jeden kalendárny mesiac, alebo
- neobmedzený počet vstupov (kde v rámci jedného kalendárneho dňa je možné využiť iba 1 Vstup) v závislosti od zakúpeného balíka. UpDJ nenesie náklady za každý ďalší Vstup Poistenca / 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 nevyužitú Vstup 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 Poistenca/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 Aplikáciu UpBalanse; Používateľ berie na vedomie, že podmienkou na generovanie jedinečného QR kódu Aplikáciou Up Balanse funkčné internetové pripojenie zariadenia Používateľa, na ktorom je Aplikácia UpBalanse 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 UpBalanse 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 UpBalanse doplatok. Takýto doplatok je Poistenec/Používateľ povinný uhradiť z vlastných prostriedkov.

2.14 Používateľ Aplikácie UpBalanse 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 UpBalanse, je možné takto využiť Vstup prostredníctvom Aplikácie UpBalanse bez doplatku. Ak Aplikáciu UpBalanse využíva iba jeden Poistenec/Používateľ, Aplikácia UpBalanse pokrýva len 50% z cennikovej 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 UpBalanse je len jeden hráč, použitím Aplikácie UpBalanse je uhradená ¼ cennikovej ceny takejto služby. Zostávajúci doplatok je Poistenec/Používateľ povinný zaplatiť Akceptačnému miestu zo svojich prostriedkov.

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

- ak prestane spĺňať podmienky podľa článku 2 bodu 2.3 týchto VOP\_BAL\_Pdovera a súčasne vyčerpá zaplatené predplatné, alebo
- neuhradením predplatného, alebo
- na základe rozhodnutia Poistenca/Používateľa odoslaním požiadavky zo Zóny Používateľa, alebo
- na základe rozhodnutia UpDJ pri porušení týchto VOP\_BAL\_Pdovera Poistencom/Používateľom, alebo
- uplynutím platnosti a účinnosti zmluvy uzatvorenej v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pdovera medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse a Aplikáciu UpBalanse Poistencom/Používateľom, alebo
- na základe obchodno-prevádzkových okolností na strane UpDJ, ktoré predstavujú najmä: rozhodnutie UpDJ prestať poskytovať technologické riešenie prostredníctvom ktorého funguje produkt UpBalanse a Aplikácia UpBalanse.

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

2.19 Poistenec/Používateľ je uzrozumený s tým, že hovory na zákaznických 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 UpBalanse, ako aj meniť ich rozsah.

2.21 Poistenec/Používateľ berie na vedomie, že UpDJ je výhradným vykonávateľom všetkých majetkových autorských práv k Aplikácii UpBalanse, ku všetkému obsahu Aplikácie UpBalanse, 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 v rozsahu a spôsobom určeným týmito VOP\_BAL\_Pdovera v prípade porušenia týchto VOP\_BAL\_Pdovera 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 Poistenc/Používateľ sa zaväzuje dodržiavať a plniť všetky povinnosti, záväzky a ustanovenia vyplývajúce z týchto VOP\_BAL\_Pdovera. V prípade, že Poistenc/Používateľ poruší alebo nespĺní 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 UpBalansa je Poistenc/Používateľ povinný nahradiť UpDJ škodu, ktorá mu v súvislosti s takými skutočnosťami vznikla.

2.24 Poistenc/Používateľ berie na vedomie, že UpDJ zabezpečuje pre Poistencov rovnaké Akceptačné miesta pre Poistencov ako poskytuje ostatným Používateľom produktu UpBalansa.

2.25 Poistenc/Používateľ berie na vedomie, že je povinný dodržiavať pravidlá používania Aplikácie UpBalansa, 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 UpBalansa Poistencom/Používateľom a Aplikáciu UpBalansa, poskytne na zadanú emailovú adresu Poistenca/Používateľa potvrdenie o uzatvorení zmluvy. Potvrdením o uzatvorení zmluvy sa rozumie zaslanie prístupových údajov Používateľovi zo strany UpDJ.

### 3. Odmena a platobné podmienky

3.1 UpDJ sa zaväzuje poskytovať Poistencom/Používateľom produkt UpBalansa v dvoch balíkoch, a to podľa výberu Používateľa:

- Balík 8 Vstupov za cenu vo výške 20,75 EUR bez DPH, čo predstavuje sumu 24,90EUR s DPH (slovom: dvadsaťštyri eur a deväťdesiatcentov) za jedno Zúčtovacie obdobie za 1 aktívnu Aplikáciu UpBalansa, ktorá je uhrádzaná vo forme predplatného na účet UpDJ (ďalej ako „predplatné“) alebo,

- Balík neobmedzený počet Vstupov za cenu vo výške 33,25 EUR bez DPH, čo predstavuje sumu 39,90 EUR s DPH (slovom: tridsaťdeväť eur a deväťdesiat centov) za jedno Zúčtovacie obdobie za 1 aktívnu Aplikáciu UpBalansa, ktorá je uhrádzaná vo forme predplatného na účet UpDJ (ďalej ako „predplatné“). UpDJ nie je povinný vracať alikvotnú časť predplatného, ak z akýchkoľvek dôvodov Poistenc/Používateľ nebude môcť užívať Aplikáciu UpBalansa. V prípade ak je Zúčtovacie obdobie kratšie ako celý kalendárny mesiac, predplatné podľa tohto bodu sa neznižuje a je vo vyššie uvedenej výške.

3.2 Úhradu za produkt UpBalansa môže Poistenc/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. Poistenc/Používateľ sa zaväzuje poskytnúť UpDJ všetku potrebnú súčinnosť pre úspešnú realizáciu platby.

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

3.4 Poistenc/Používateľ súhlasí, že UpDJ si bude predplatné sťahovať automaticky z 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 UpBalansa sa za predmetné Zúčtovacie obdobie zablokuje a zahájí proces Deaktivácie Poistenca/Používateľa.

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

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

### 4. Trvanie a platnosť

4.1 Zmluva uzatvorená v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pdovera medzi Poistencom/Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je po zaplatení predplatného právo používať produkt UpBalansa Poistencom/Používateľom a Aplikáciu UpBalansa a zároveň záväzok

UpDJ Aplikáciu UpBalansa Používateľovi za splnenia podmienok určených v týchto VOP\_BAL\_Pdovera sprístupniť, sa uzatvára na dobu určitú, a to do 30.07.2025.

4.2 Zmluva zaniká niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- a) uplynutím doby uvedenej v článku 4 bod 4.1 týchto VOP\_BAL\_Pdovera,
- b) nezaplatením predplatného zo strany Poistenca/Používateľa,
- c) naplnením niektorého bodu ustanoveného v článku 2 bodu 2.17 týchto VOP\_BAL\_Pdovera. V prípade článku 2 bodu 2.17 písm. d) a f) o naplnení týchto skutočností zašle UpDJ Poistencovi/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 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 dňa (vrátane) do posledného dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci Zmluva zaniká ku poslednému dňu nasledujúceho kalendárneho mesiaca. V tomto prípade 25. dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci ešte dôjde k automatickému stiahnutiu predplatného v zmysle týchto VOP\_BAL\_Pdovera.

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 Poistenc/Používateľ podstatným spôsobom poruší ustanovenia týchto VOP\_BAL\_Pdovera. Podstatným porušením ustanovení podľa týchto VOP\_BAL\_Pdovera sa rozumie porušenie bodu 2.21 týchto VOP\_BAL\_Pdovera. V prípade odstúpenia od zmluvy si UpDJ a Poistenc/Používateľ vzájomne nevracajú vzájomné plnenia, ktoré boli poskytnuté, a to z dôvodu charakteru zmluvy.

4.3 Poistenc/Používateľ vyjadrením súhlasu s týmito VOP\_BAL\_Pdovera vyhlasuje, že si je vedomý a súhlasí, že ide o zmluvu ktorej predmetom je poskytnutie služby UpBalansa, a tým Poistenc/Používateľ v zmysle § 19 ods. 1 písm. a) bod 2 zákona č. 108/2024 Z. z. stráca právo na odstúpenie od zmluvy, pretože poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a tak došlo k úplnému poskytnutiu služby. Úplným poskytnutím služby produktu UpBalansa sa rozumie sprístupnenie a možnosť použiť Aplikáciu UpBalansa.

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

4.5 V prípade ak nedôjde k úplnému poskytnutiu služby produktu UpBalansa a napriek riadne vykonanej platbe nebude Používateľovi sprístupnená Aplikácia UpBalansa má Používateľ právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, a to do 14 dní odo dňa kedy malo začať plný Zúčtovacie obdobie. Písomné odstúpenie od zmluvy je Používateľ povinný v uvedenej lehote doručiť UpDJ na emailovú adresu [dovera@up-dejeuner.sk](mailto:dovera@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 UpBalansa. 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 Poistencovi/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 Poistenc/Používateľ nedohodnú inak, resp. ak UpDJ neoznami Poistencovi/Používateľovi i možnosť komunikácie v inom jazyku, ktorú sa Poistenc/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 UpBalansa 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\_Pdovera 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 UpBalansa v mobilnej aplikácii alebo v elektronickej pobočke Poistovne a splnením podmienok pre jeho získanie, údaje v rozsahu mena a priezviska Poistenca a e-mailovej adresy, sú potrebné k aktivovaniu UpBalansa. Počas využívania UpBalansa bude UpDJ v prípade potreby žiadať Poistovňu o overenie a potvrdenie skutočnosti, či osoba využívajúca produkt UpBalansa spĺňa podmienky Poistenca v zmysle bodu 1.3 týchto VOP\_BAL\_Pdovera pre využívanie UpBalansa. 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 UpBalansa 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 UpBalansa 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\_Pdovera 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\_Pdovera 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 UpBalansa, technologického riešenia, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalansa 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 UpBalansa vady podľa bodu 7.1 týchto VOP\_BAL\_Pdovera 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 zaslať poštou na adresu sídla UpDJ, prípadne elektronicky 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 zložité technologické zásahy, 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 Poistenec / Používateľ odsúhlasením týchto VOP\_BAL\_Pdovera udeľuje UpDJ súhlas so spracúvaním osobných údajov v rozsahu meno a priezvisko a emailová adresa. 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 [gpr@up-dejeuner.sk](mailto:gpr@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 [dovera@up-dejeuner.sk](mailto:dovera@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-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-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\_Pdovera 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\_Pdovera, pravidlá používania Aplikácie

UpBalanseu a to celkom alebo z časti (ďalej len „Zmena VOP\_BAL\_Pdovera“). UpDJ je povinný Zmenu VOP\_BAL\_Pdovera s uvedením jej platnosti a účinnosti oznámiť Poistencovi/Používateľovi, a to zverejnením Zmeny VOP\_BAL\_Pdovera na internetovej stránke [www.up-dejeuner.sk](http://www.up-dejeuner.sk). UpDJ je povinný oznámiť Poistencovi/Používateľovi Zmenu VOP\_BAL\_Pdovera najneskôr 14 dní pred dňom účinnosti Zmeny VOP\_BAL\_Pdovera. UpDJ je ďalej oprávnený jednostranne meniť technologickú platformu a systém, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalanseu, upravovať funkcionality, obchodné parametre produktu UpBalanseu, ako aj zoznam Akceptačných miest a Obchodníkov, a to vrátane podmienok, za ktorých je produkt UpBalanseu 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\_Pdovera má Poistenec/Používateľ právo v lehote do 14 dní od dňa účinnosti Zmeny VOP\_BAL\_Pdovera 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\_Pdovera. 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\_Pdovera súhlasí.

12.3 Právne vzťahy založené v súlade s týmito VOP\_BAL\_Pdovera 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 UpBalanseu a Aplikáciu UpBalanseu Poistencom/Používateľom potvrdzuje, že bol s týmito VOP\_BAL\_Pdovera, pravidlami používania Aplikácie UpBalanseu riadne dopredu oboznámený, ich obsah je mu zrozumiteľný a známy a zaväzuje sa ich dodržiavať, ak k odsúhlaseniu nedošlo skôr.

12.5 Tieto VOP\_BAL\_Pdovera nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 30.07.2024.