

Všeobecné obchodné podmienky produktu UpBalancea – [pre členov asociácie]



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: info@up-dejeuner.sk

(ďalej len „VOP_asociacie_10/25“)

Úvodné ustanovenia

- 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_asociacie_10/25, ktorými sa upravujú zmluvné vzťahy medzi UpDJ a Používateľom, ktorých predmetom je zabezpečenie UpBalancea pre Používateľov prostredníctvom technologického riešenia UpDJ, ako aj poskytnutie ostatných služieb v súlade s týmito VOP_asociacie_10/25.
- Používateľ si je vedomý a potvrdením týchto VOP_asociacie_10/25 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 Používateľom, a je viazaný týmito VOP_asociacie_10/25, a to momentom potvrdenia prvej platby produktu UpBalancea v zmysle týchto VOP_asociacie_10/25.

1. Vymedzenie pojmov

- „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.
- „Používateľ“ je fyzická osoba, ktorá je oprávnená na základe zaplateného predplatného a na základe prístupových údajov využívať výhody Aplikácie UpBalancea, ak spĺňa podmienky na prístup k produktu UpBalancea a súčasne je overená zo strany UpDJ o tom, že spĺňa podmienky. Aplikáciu UpBalancea nesmie využívať osoba iná, ako Používateľ.
- „UpBalancea“ je produkt prevádzkovaný prostredníctvom Aplikácie UpBalancea, ktorej hlavným účelom je poskytovať športovo- kultúrno- relaxačné služby Používateľom v Akceptačnom mieste.
- „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.
- „Obchodník“ je právnická alebo fyzická osoba poskytujúca služby Používateľom v Akceptačných miestach.
- „Zákaznícka linka“ je na telefónnom čísle 02/32 55 35 65 a je prístupná v pracovných dňoch od 7:30h. do 16:30h.
- „Zmluvné strany“ je spoločné označenie pre UpDJ a Používateľa.
- „Aplikácia UpBalancea“ – predstavuje aktívnu aplikáciu vydanú spoločnosťou UpDJ, ktorú oprávnený Používateľ využíva primárne za účelom využitia športovo- relaxačno-kultúrnej služby v Akceptačnom mieste.
- „Platnosť Aplikácie UpBalancea“ predstavuje obdobie, počas ktorého je Používateľ oprávnený využívať služby Akceptačného miesta na základe zaplateného predplatného na Aplikáciu UpBalancea.
- „Zúčtovacie obdobie“ znamená celý kalendárny mesiac, počas ktorého je Používateľ oprávnený využívať služby UpBalancea, pretože uhradil predplatné alebo časť kalendárneho mesiaca počas ktorého je Používateľ oprávnený využívať služby UpBalancea, pretože bol oprávnený zvoliť možnosť využitia služby UpBalancea len vymedzenú časť kalendárneho mesiaca a uhradil celé predplatné.

- 1.11 „Zóna Používateľa“ je zabezpečené personalizované rozhranie s prístupom chráneným prístupovým menom a heslom zodpovedajúcim ako do Aplikácie UpBalancea, 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 <https://benefity.mojeUp.sk>.
- 1.12 „Deaktivácia Používateľa“ – znamená obmedzenie, resp. nemožnosť využívať Aplikáciu UpBalancea od určitého časového okamihu až do splnenia podmienok pre opätovnú možnosť používať Aplikáciu UpBalancea.
- 1.13 „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, a to maximálne 5 krát za jeden mesiac alebo neobmedzene za jeden mesiac podľa výšky zaplateného predplatného.
- 1.14 „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_asociacie_10/25 je vymedzenie vzájomných práv a povinností pri poskytovaní služby UpBalancea, a to medzi UpDJ a Používateľom, ktorý spĺňa podmienky vymedzené týmito VOP a zároveň splní podmienky podľa týchto VOP_asociacie_10/25 (najmä zaplatí predplatné). Splnením podmienok 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 Aplikáciu UpBalancea prostredníctvom ktorej môže 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 Používateľovi prostredníctvom Aplikácie UpBalancea umožnený Vstup do Akceptačného miesta.
- 2.2 UpDJ sa zaväzuje umožniť Používateľovi zakúpiť predplatné produktu UpBalancea za podmienok určených UpDJ na jedno Zúčtovacie obdobie vopred od úhrady ceny predplatného Používateľom a umožniť Používateľovi na základe zakúpenia predplatného využívanie Aplikácie UpBalancea a udržiavať pre Používateľa platnosť Aplikácie UpBalancea, a to po celú dobu trvania zaplateného predplatného. UpDJ začne poskytovať produkt - Aplikáciu UpBalancea podľa výberu Používateľa, nie však skôr ako bude pripísané predplatné na účet UpDJ. Pre začatie poskytovania produktu UpBalancea platia nasledovné pravidlá, že UpDJ začne s poskytovaním:
 - a) už v mesiaci registrácie, ak si Používateľ túto možnosť zvolí v období do 24. dňa v mesiaci,
 - b) automaticky na nasledujúci kalendárny mesiac, ak sa Používateľ registruje v období od 25. dňa v mesiaci.

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_asociacie_10/25.

- 2.3 Používateľovi vzniká nárok na používanie Aplikácie UpBalanse a v zmysle týchto VOP_asociacie_10/25 tým, že bude overený na strane UpDJ, že má nárok na tento druh benefitu, a to najmä na základe toho, že sa nachádza na príslušnom zozname tretej osoby, s ktorou má UpDJ spoluprácu a tento určuje, že je príslušníkom/ členom určitej profesijnej komory, stiahne si aplikáciu, vyplní registračný formulár a zaplatí predplatné na určené Zúčtovacie obdobie.
- 2.4 Pre začatie používania produktu UpBalanse je Používateľ povinný vyplniť registračný formulár (registrácia), oboznámiť sa VOP_asociacie_10/25 a vyjadriť súhlas so znením VOP_asociacie_10/25 a zároveň je povinný potvrdiť, že sa oboznámil so Zásadami spracúvania osobných údajov. V rámci procesu registrácie je Používateľ povinný uviesť meno a priezvisko, a emailovú adresu a identifikačné číslo. Na takto uvedenú emailovú adresu bude Používateľovi doručené potvrdenie o registrácii s prístupovými údajmi do Aplikácie UpBalanse, ktorú si môže bezplatne stiahnuť z Obchod Play (Android) alebo App Store (iOS). Používateľ berie na vedomie, že pre úspešné nainštalovanie Aplikácie UpBalanse musí mať v mobilnom telefóne nainštalovanú príslušnú verziu operačného systému. Následne pri prvom prihlásení je Používateľ povinný odsúhlasiť podmienky používania Aplikácie UpBalanse.
- 2.5 V mesiaci registrácie má Používateľ možnosť zaplatiť už v danom mesiaci za práve prebiehajúci mesiac. Uvedené ustanovenie sa primerane použije aj na Používateľov pri opakovaných nákupoch predplatného.
- 2.6 Používateľ je oprávnený zakúpiť si iba jedno predplatné na rovnaké Zúčtovacie obdobie.
- 2.7 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 Používateľa v rovnakom kalendárnom dni. Používateľ zároveň berie na vedomie, že má celkový nárok, na:
- a) Balík Basic, ktorý zahŕňa 5 Vstupov za jeden kalendárny mesiac, najviac však jeden Vstup za deň, alebo
 - b) Balík Premium, ktorý zahŕňa neobmedzený počet Vstupov za jeden kalendárny mesiac, najviac však jeden Vstup za deň,
- a to podľa rozhodnutia Používateľa a výšky zaplateného predplatného.
- 2.8 Používateľ berie na vedomie, že náklady za rezervované a nevyužité Vstupy znáša sám Používateľ.
- 2.9 Používateľ berie na vedomie, že Akceptačné miesto je oprávnené odmietnuť Vstup, v prípade, že bude mať naplnenú kapacitu v prevádzke.
- 2.10 Používateľ berie na vedomie, že prekročenie časového limitu pri niektorých vybraných aktivitách v Akceptačnom mieste je Používateľ povinný zaplatiť v pokladni Obchodníka, a to priamo na mieste a zo svojich prostriedkov. UpDJ nie je povinný uhradiť žiaden doplatok v mene Používateľa.
- 2.11 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 Aplikáciu Up Balanse je 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 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 Používateľ uplatňovať priamo v Akceptačnom mieste voči Obchodníkovi, podľa interných predpisov Akceptačného miesta, za čo UpDJ nenesie zodpovednosť.
- 2.13 Používateľ berie na vedomie, že v niektorých Akceptačných miestach je vyžadovaný nad rámec produktu UpBalanse doplatok. Takýto doplatok je 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, 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 Používateľ, Aplikácia UpBalanse pokrýva len 50% z cennikovej ceny služby a zostávajúci doplatok je Používateľ povinný zaplatiť Akceptačnému miestu zo svojich prostriedkov.
- 2.16 Ak nie je Obchodníkom a/alebo Akceptačným miestom uvedené inak, 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 Používateľ povinný zaplatiť Akceptačnému miestu zo svojich prostriedkov.
- 2.17 Používateľ berie na vedomie, že prístup Používateľa do Aplikácie UpBalanse bude deaktivovaný, okrem iných prípadov, aj najmä:
- a) ak prestane spĺňať podmienky podľa článku 2 bodu 2.3 týchto VOP_asociacie_10/25 a súčasne vyčerpá zaplatené predplatné, alebo
 - b) neuhradením predplatného, alebo
 - c) na základe rozhodnutia Používateľa odoslaním požiadavky zo Zóny Používateľa, alebo
 - d) na základe rozhodnutia UpDJ pri porušení týchto VOP_asociacie_10/25 Používateľom, alebo
 - e) uplynutím platnosti a účinnosti zmluvy uzatvorenej v zmysle týchto VOP_asociacie_10/25 medzi Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse a Aplikáciu UpBalanse Používateľom, alebo
 - f) 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 Používateľovi počas Zúčtovacieho obdobia deaktivovaná v zmysle bodu 2.17 okrem 2.17 d) týchto VOP_asociacie_10/25, 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 Používateľ je uzatvorený 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 UpBalanse, ako aj meniť ich rozsah.
- 2.21 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 Používateľovi nevýhradnú, nepostupiteľnú a bezodplatnú licenciu (súhlas) na stiahnutie, inštaláciu a nekomerčné používanie Aplikácie UpBalanse v rozsahu a spôsobom určeným týmito VOP_asociacie_10/25. V prípade porušenia týchto VOP_asociacie_10/25 má UpDJ právo Aplikáciu UpBalanse automaticky deaktivovať pre Používateľa alebo Akceptačné miesto. Deaktiváciou zaniká aj licencia ku všetkému obsahu Aplikácie UpBalanse, vrátane jej všetkých textových a obrazových častí.
- 2.22 Používateľ sa zaväzuje dodržiavať a plniť všetky povinnosti, záväzky a ustanovenia vyplývajúce z týchto VOP_asociacie_10/25. V prípade, že Používateľ poruší alebo nesplní ktorúkoľvek z uvedených povinností alebo záväzkov, je povinný niesť zodpovednosť za škodu, ak takýmto konaním Používateľa UpDJ vznikla.
- 2.23 V prípade zneužitia alebo neoprávneného použitia Aplikácie UpBalanse je Používateľ povinný nahradiť UpDJ škodu, ktorá mu v súvislosti s takými skutočnosťami vznikla.
- 2.24 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/zamestnavateľa/dokumenty-a-programy>.
- 2.25 UpDJ bezodkladne po uzavretí zmluvy medzi Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanse Používateľom a Aplikáciu UpBalanse, poskytne na zadanú emailovú adresu 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 Používateľovi produkt UpBalanse nasledovne:
- **Balík Basic**, ktorý zahŕňa 5 Vstupov za jeden kalendárny mesiac, najviac však jeden Vstup za deň za cenu vo výške 27,56 EUR bez DPH, čo predstavuje sumu 33,90 EUR s DPH za jedno Zúčtovacie obdobie za 1 aktívnu Aplikáciu UpBalanse, ktorá je uhrádzaná vo forme predplatného na účet UpDJ, alebo
 - **Balík Premium**, ktorý zahŕňa neobmedzený počet Vstupov za jeden kalendárny mesiac, najviac však jeden Vstup za deň za cenu vo výške 40,57 EUR bez PH, čo predstavuje sumu 49,90 EUR s DPH za jedno Zúčtovacie obdobie za 1 aktívnu Aplikáciu UpBalanse, ktorá je uhrádzaná vo forme predplatného na účet UpDJ (ďalej ako „predplatné“).

UpDJ poskytuje Používateľovi Balík Basic alebo Balík Premium podľa rozhodnutia Používateľa a výšky zaplateného predplatného. UpDJ si vyhradzuje jednostranné právo zvýšiť výšku predplatného, a to najmä z dôvodu inflácie alebo z dôvodu zvýšenia cien u Obchodníka. O tejto skutočnosti bude UpDJ informovať Používateľa spôsobom podľa článku 12 bodu 12.2 týchto VOP_asociacie_10/25.

- 3.2 Úhradu za Aplikáciu UpBalanseu môže 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. Používateľ sa zaväzuje poskytnúť UpDJ všetku potrebnú súčinnosť pre úspešnú realizáciu platby.
- 3.3 Používateľ berie na vedomie, že bez úhrady vopred nie je možné poskytovať Používateľom žiadne služby produktu UpBalanseu v Akceptačných miestach.
- 3.4 Používateľ súhlasí, že UpDJ si bude predplatné sťahovať automaticky z uvedenej platobnej karty, bez ďalšieho súhlasu 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 UpBalanseu sa za predmetné Zúčtovacie obdobie zablokuje a zahájí proces Deaktivácie Používateľa.
- 3.5 Používateľ súhlasí, že pri overovaní údajov platobnej karty je UpDJ oprávnený stiahnuť platbu vo výške 0,01 EUR. UpDJ bezodkladne vráti platbu Používateľovi naspäť na jeho kartu.
- 3.6 Údaje o platobnej karte si môže Používateľ zmeniť v Zóne Používateľa.

4. Trvanie a platnosť

- 4.1 Zmluva uzatvorená v zmysle týchto VOP_asociacie_10/25 medzi Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je po zaplacení predplatného právo používať produkt UpBalanseu Používateľom a Aplikáciu UpBalanseu a zároveň záväzok UpDJ Aplikáciu UpBalanseu Používateľovi za splnenia podmienok určených v týchto VOP_asociacie_10/25 sprístupniť, sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 4.2 Zmluva zaniká niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - a) nezaplacením predplatného zo strany Používateľa,
 - b) naplnením niektorého bodu ustanoveného v článku 2 bodu 2.17 týchto VOP_asociacie_10/25. V prípade článku 2 bodu 2.17 písm. d) a f) o naplnení týchto skutočností zašle UpDJ Používateľovi písomnú informáciu,
 - c) písomnou výpoveďou UpDJ alebo 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 kalendárneho mesiaca. V tomto prípade 25. dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci ešte dôjde k automatickému stiahnutiu predplatného v zmysle týchto VOP_asociacie_10/25.
 - d) písomným odstúpením od zmluvy zo strany UpDJ, a to z dôvodu, že Používateľ podstatným spôsobom poruší ustanovenia týchto VOP_asociacie_10/25 Podstatným porušením ustanovení podľa týchto VOP_asociacie_10/25 sa rozumie porušenie bodu 2.21 týchto VOP_asociacie_10/25. V prípade odstúpenia od zmluvy si UpDJ a Používateľ vzájomne nevracajú vzájomné plnenia, ktoré boli poskytnuté, a to z dôvodu charakteru zmluvy.
- 4.3 Používateľ vyjadrením súhlasu s týmito VOP_asociacie_10/25 vyhlasuje, že si je vedomý a súhlasí, že ide o zmluvu ktorej predmetom je poskytnutie služby UpBalanseu, a tým 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 UpBalanseu sa rozumie sprístupnenie a možnosť použiť Aplikáciu UpBalanseu.
- 4.4 Zánikom zmluvy medzi Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalanseu Používateľom a Aplikáciu UpBalanseu, dochádza k automatickej Deaktivácii Používateľa.

- 4.5 V prípade ak nedôjde k úplnému poskytnutiu služby produktu UpBalanseu a napriek riadne vykonanej platbe nebude Používateľovi sprístupnená Aplikácia UpBalanseu má Používateľ právo bez uvedenia dôvodu 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 info@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 Používateľom a UpDJ prebieha predovšetkým za použitia elektronických prostriedkov - prostredníctvom emailovej komunikácie, a technologickej platformy, na ktorej je prevádzkovaný produkt UpBalanseu. Zverejnením informácie UpDJ na stránke www.up-dejeuner.sk alebo zaslaním notifikačného emailu na adresu Používateľa uvedenú v registračnom formulári sa považuje príslušná informácia za riadne doručení Používateľovi a účinnú. E-mailová správa sa považuje za doručení 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 doručení 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 Používateľ nedohodnú inak, resp. ak UpDJ neoznámí Používateľovi i možnosť komunikácie v inom jazyku, ktorú sa Používateľ rozhodne využiť.
- 5.3 Používateľ súhlasí s tým, aby UpDJ zaznamenával, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, akúkoľvek komunikáciu prebiehajúcu medzi UpDJ a Používateľom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov, vrátane používania produktu UpBalanseu a archivoval všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré UpDJ obdrží od Používateľov. Používateľ súhlasí s tým, že UpDJ je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené vo VOP_asociacie_10/25 alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok alebo v súlade s platnými zákonmi.

6. Výmena dôverných, osobných a iných informácií

- 6.1 Používateľ berie na vedomie, že prejavom záujmu o benefit UpBalanseu v mobilnej aplikácii a splnením podmienok pre jeho získanie, údaje v rozsahu meno, priezvisko, e-mailová adresa a identifikačné číslo Používateľa, sú potrebné k aktivovaniu UpBalanseu.

7. Zodpovednosť

- 7.1 UpDJ je povinný zabezpečiť a zodpovedá výlučne za to, že počas Zúčtovacieho obdobia bude Aplikácia UpBalanseu funkčná a 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 UpBalanseu 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_asociacie_10/25. Reklamáciu alebo podanie sťažnosti alebo iného podnetu tovarov a/alebo služieb poskytnutých Obchodníkmi v Akceptačných miestach Používateľ uplatní priamo v Akceptačnom mieste, a to podľa interných predpisov konkrétneho Akceptačného miesta.
- 7.3 UpDJ nezodpovedá za škody spôsobené Používateľovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov, ktoré Používateľ (príp. iná ním oprávnená osoba) poskytol UpDJ pri realizácii svojich práv podľa VOP_asociacie_10/25 alebo neposkytnutím príslušných informácií, pokynov alebo dokumentov včas. Používateľ zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií, pokynov alebo dokumentov poskytnutých UpDJ.
- 7.4 UpDJ nezodpovedá za škodu spôsobenú Používateľovi nefunkčnosťou Aplikácie UpBalanseu, technologickeho riešenia, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalanseu 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 Používateľ je výlučne zodpovedný za ochranu prístupových údajov do svojho účtu a za akúkoľvek ním vykonávanú činnosť pri jeho použití. Používateľ je povinný ihneď oznámiť UpDJ každý prípad neoprávneného použitia prístupových údajov Používateľa alebo narušenia bezpečnosti účtu Používateľa. UpDJ nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek škodu ani ujmu vyplývajúcu z neoprávneného použitia prístupových údajov Používateľa.

8. Reklamácia

- 8.1 Ak má služba UpBalance vady podľa bodu 7.1 týchto VOP_asociacie_10/25 má Používateľ právo bez zbytočného odkladu 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 Používateľa na 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 Používateľa,
 - b) popis vady, rozporu alebo nedostatku (tzn. všetky podrobnosti potrebné pre relevantné posúdenie oprávnenosti reklamácie,
 - c) dátum reklamácie a podpis 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 Používateľa informovať 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“).
- 9.2 Na účely zabezpečenie plnenia tejto zmluvy/VOP_asociacie_10/25 bude UpDJ spracúvať osobné údaje Používateľov. Keďže UpDJ určuje účel a prostriedky spracovania, má postavenie prevádzkovateľa pri spracúvaní osobných údajov VOP_asociacie_10/25.
- 9.3 Informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na webovej stránke <https://up-dejeuner.sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 9.4 Otázky a žiadosti týkajúce sa spracúvania osobných údajov UpDJ vrátane tých, ktorými si dotknutá osoba uplatňuje svoje práva, môžu byť zasielané na adresu sídla UpDJ alebo na e-mailovú adresu 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 info@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 Používateľom (Spotrebiteľom) a na predchádzanie vzniku súdnych sporov medzi týmito subjektmi. 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. Používateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „Subjekt ARS“), ak UpDJ na žiadosť 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.mhsk.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

Podaním Návrhu nie je dotknutá možnosť Používateľa obrátiť sa na príslušný súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré Subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich Návrh podať, má Používateľ. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko 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 Používateľ domáha,
- e) dátum, kedy sa 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 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 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 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 Používateľ berie na vedomie, že nie je oprávnený postúpiť alebo previesť svoje práva, záväzky alebo pohľadávky vzniknuté na základe týchto VOP_asociacie_10/25 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_asociacie_10/25, pravidlá používania Aplikácie UpBalance a to celkom alebo z časti (ďalej len „Zmena VOP_asociacie_10/25“). UpDJ je povinný Zmenu VOP_asociacie_10/25 s uvedením jej platnosti a účinnosti oznámiť Používateľovi, a to zverejením Zmeny VOP_asociacie_10/25 na internetovej stránke www.up-dejeuner.sk. UpDJ je povinný oznámiť Používateľovi Zmenu VOP_asociacie_10/25 najneskôr 14 dní pred dňom účinnosti Zmeny VOP_asociacie_10/25. UpDJ je ďalej oprávnený jednostranne meniť technologickú platformu a systém, na ktorom je prevádzkovaný produkt UpBalance, upravovať funkcionality, obchodné parametre produktu UpBalance, ako aj zoznam Akceptačných miest a Obchodníkov, a to vrátane podmienok, za ktorých je produkt UpBalance zo strany UpDJ prevádzkovaný. Akákoľvek zmena je pre Používateľa záväzná na 14. deň po jej zverejnení. V prípade nesúhlasu Používateľa so Zmenou VOP_asociacie_10/25 má Používateľ právo v lehote do 14 dní odo dňa účinnosti Zmeny VOP_asociacie_10/25 z uvedeného dôvodu písomne podať námietky UpDJ (resp. odstúpiť od zmluvy) a zároveň povinnosť zrušiť v Zóne Používateľa automatické predplatné a neuhradiť predplatné na nasledujúci kalendárny mesiac. Takýmto konaním dôjde k deaktivácii Používateľa a zániku zmluvy uzatvorenej v súlade s týmito VOP_asociacie_10/25. Uplynutím 14 – dňovej lehoty právo Používateľa podať námietky a povinnosť zrušiť v Zóne Používateľa automatické predplatné a neuhradiť predplatné na nasledujúci mesiac zaniká. V prípade, ak Používateľ riadne a včas v zmysle tohto bodu nevyužije svoje právo a nesplní povinnosť, platí, že so Zmenou VOP_asociacie_10/25 súhlasí.
- 12.3 Právne vzťahy založené v súlade s týmito VOP_asociacie_10/25 sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.4 Používateľ momentom uzatvorenia zmluvy medzi Používateľom a UpDJ, ktorej predmetom je právo používať produkt UpBalance a Aplikáciu UpBalance Používateľom potvrdzuje, že bol s týmito VOP_asociacie_10/25, pravidlami používania Aplikácie UpBalance riadne dopredu oboznámený, ich obsah je mu zrozumiteľný a známy a zaväzuje sa ich dodržiavať, ak k odsúhlaseniu nedošlo skôr.
- 12.5 Ak sa stane niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné a/alebo neúčinné, nespôsobuje to neplatnosť celých VOP. Strany sa zaväzujú neplatné a/alebo neúčinné ustanovenie nahradiť jemu obsahom podobnému ustanoveniu.
- 12.6 Tieto VOP_asociacie_10/25 nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2025.