

## GARANCE SPOKOJENOSTI

V případě, že zboží zakoupené v síti prodejen Tesco nesplňuje očekávání zákazníka týkající se kvality zboží, má zákazník možnost využít službu „Garance spokojenosti“ a zboží vrátit, přičemž zákazníkovi bude ze strany Tesco vrácena částka odpovídající ceně vráceného zboží v souladu s pravidly níže.

Pravidla pro vrácení zboží v rámci služby „Garance spokojenosti“:

1. Služba „Garance spokojenosti“ se vztahuje na zboží zakoupené v síti prodejen Tesco
  - i. ze sortimentu čerstvé potraviny (tj. pečivo, ovoce zelenina, mléčné výrobky, mražené, maso, ryby, drůbež, hotová jídla), trvanlivé potraviny (tj. přísady na vaření, pečení, konzervy, kompoty, těstoviny, rýže, cukrovinky, nápoje) a nepotravinářské zboží (tj. kosmetika, drogerie, prostředky pro péči o dítě, krmivo pro zvířata);
  - ii. zboží značky F&F (tj. oblečení, obuv a módní doplňky);
  - iii. zboží vyrobené výlučně pro značku Tesco, které má na etiketě uvedeno „exclusively at Tesco“ nebo na druhé straně etikety je u distributora/ prodávajícího uvedena společnost Tesco, a je z kategorie papírnické potřeby, sportovní potřeby, -dětské potřeby (např. dětská autosedačka, vanička atd.), hračky, elektro, potřeby pro kutily, auto – moto, domácí potřeby a textil. Mezi toto zboží patří zejména značky: Avoure, Avoure for Men, ProFormula, ProFormula for Men, Springforce, Tesco, 4MAX, GoForExpert, Bruno, Pet Specialist, Pet Specialist Premium, Tesco Loves Baby, Value, Gaga, Florenc&Fred, Frolence&Fred Premium, F&F Home, Tesco (standard), Tesco Basics, Carousel, Go Cook, Reikel, Technika;dále také společně jako „**definované kategorie zboží**“ s výjimkou kategorií zboží, které jsou uvedené níže.

Služba „Garance spokojenosti“ se nevztahuje na následující kategorie zboží:

- zboží z kategorie papírnické potřeby, sportovní potřeby, -dětské potřeby (např. dětská autosedačka, vanička atd.), hračky, elektro, potřeby pro kutily, auto – moto, domácí potřeby a textil jiných značek zboží, než které jsou uvedeny v bodě 1./iii. výše;
- cigarety;
- léky a farmaceutické výrobky bez lékařského předpisu;
- pyrotechnika;
- všechny druhy tiskovin (např. knihy, časopisy, noviny apod.);
- audio a video nosiče (např. CD, DVD, PC a jiné hry apod.);
- autobaterie;
- chemikálie, hnojiva, položky s biocidními látkami (např. rozpouštědla, barvy, kosmetické přípravky na auta, pesticidy, apod);
- organické sezónní položky (např. položky do zahrady jako semínka, zemina apod.)
- minerální oleje;
- alkohol;
- F&F šperky a bižuterie,
- dobíjecí kupony do mobilních telefonů a SIM karty;

- „výrobky označené žlutou cenovkou“, tj. výrobky zakoupené za zlevněnou cenu z důvodu končící doby minimální trvanlivosti nebo spotřeby, je nekompletní, má porušený nebo poškozený obal atd. označené žlutým slevovým štítkem;
  - výrobky, na které byla poskytnuta sleva z důvodu vady zboží;
  - oblečení, obuv a módní doplňky značek prodávaných v obchodech Tesco (např. značky Regatta, Dare 2B, SIX od Beeline, Belinda, Orsi, Exala, Crocs, UMBRO, Kappa apod.) s výjimkou Tesco značek (např. F&F).
2. Službu „Garance spokojenosti“ je možné využít kdykoliv do 3 měsíců od data zakoupení s výjimkou zboží, které je označené datem spotřeby nebo datem minimální trvanlivosti podle platné legislativy. Takové zboží je možné vrátit jen do uplynutí doby spotřeby nebo doby minimální trvanlivosti. U zboží Bistro/Grill je možné jeho vrácení pouze ve stejný den kdy byl zakoupený. Platí to také pro již otevřené výrobky, které jsou však zabalené v původním balení nebo jiném odpovídajícím balení.
  3. Při využití služby „Garance spokojenosti“ je potřebné předložit platný doklad o koupi daného zboží v síti prodejen Tesco.
  4. Služba „Garance spokojenosti“ se vztahuje i na zboží, které je otevřené a částečně spotřebované. Zboží úplně spotřebované, resp. prázdné balení, nebude akceptováno. Společnost Tesco si vyhrazuje právo konečného posouzení spotřebování zboží.
  5. Při využití služby „Garance spokojenosti“ může zákazník najednou, v rámci služby „Garance spokojenosti“ lze vrátit maximálně 3 kusy různého zboží z jednoho pokladního dokladu (nákupu). V případě vrácení více jak jednoho kusu nebo jednoho balení stejného zboží můžou být otevřené maximálně dva kusy/balení zboží; ostatní kusy /balení zboží musí být nepoškozené.
  6. Výrobky lze vrátit v kterémkoliv z prodejen sítě Tesco.
  7. Při využití služby „Garance spokojenosti“ v souladu s výše uvedenými podmínkami bude zákazníkovi vrácena částka odpovídající ceně vráceného výrobku uvedená na dokladu o koupi zboží v síti prodejen Tesco v hotovosti přímo v prodejně Tesco.
  8. V případě úhrady nákupu dárkovými, stravnými a sociálními poukázkami stravovacích společností nelze „Garanci spokojenosti“ uplatnit.
  9. V případě, kdy byl výrobek zakoupený prostřednictvím služby Tesco Nákupy on-line, může zákazník využít službu „Garance spokojenosti“ na Centru služeb zákazníkům v prodejně sítě Tesco, která poskytuje službu Tesco Nákupy on-line.
  10. Tesco si vyhrazuje právo odmítnout vrácené zboží, jestliže s ohledem na okolnosti jde o pravděpodobné zneužití služby „Garance spokojenosti“. Společnost Tesco si zároveň vyhrazuje právo konečného rozhodnutí ohledně přijetí nebo odmítnutí zboží vráceného zákazníkem.

Poznámka: V případě vady zboží není možné uplatnit práva z Garance spokojenosti, je třeba postupovat v souladu s Reklamačním řádem.