

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY VĚRNOSTNÍHO PROGRAMU CLUBCARD

(dále uváděné jako „všeobecné podmínky“)

## I Obecná ustanovení

Věrnostní program Tesco Clubcard je vlastněn a provozován společností Tesco Stores ČR, a.s., se sídlem Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 45308314, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1377 (dále jako „Tesco“). Věrnostní program Tesco Clubcard je určen zákazníkům obchodního řetězce Tesco a uživatelům služeb Tesco Online nákupy a umožňuje jim shromažďovat body na osobním účtu za nákupy v prodejnách Tesco v České republice nebo prostřednictvím služby Tesco Online nákupy nebo za výběr nebo využívání vybraných z produktů Tesco Finanční služby (dále jako "**program Clubcard**"). Na základě získaných bodů Tesco poskytne uživatelům různé odměny (jako jsou poukázky a kupóny). Více informací o programu Clubcard jsou k dispozici na internetových stránkách programu Clubcard [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz), na informační přepážce každého obchodu nebo na lince Tesco Clubcard 800 222 555 od 08:00 do 20:00 každý pracovní den.

## II Členství v programu Clubcard

Programu se mohou účastnit všechny osoby starší 18 let s adresou pro doručování na území České republiky, které souhlasí s těmito všeobecnými podmínkami před jejich registrací do programu Clubcard v obchodě Tesco, nebo správně vyplnili registrační online formulář na [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz) nebo řádně registrovali prozatím neregistrovanou kartu obdrženu v obchodě Tesco (dále jako „**Člen**“). Programu se nemohou účastnit právnické osoby a fyzické osoby - podnikatelé. Lze užívat pouze jeden účet Clubcard, vícenásobné členství není možné. Registrací v programu Clubcard zákazník souhlasí s všeobecnými podmínkami členství a prohlašuje, že se s nimi seznámil.

## III Používání karty Clubcard

V případě osobní registrace v obchodě obdrží člen kartu a dvě karty v podobě klíčenek (dále společně jako „karta **Clubcard**“) po podepsání vyplněného registračního formuláře k zaznamenání bodů získaných za provedené nákupy Členem nebo členem společné domácnosti v obchodech Tesco. Člen si může dále plastovou Clubcard vyzvednout v obchodě a registraci provést z pohodlí domova on-line (přes webové stránky nebo přímo v mobilní aplikaci Clubcard). V případě podání žádosti online bude karta Clubcard poskytnuta Členovi jen v elektronické podobě ve formě Clubcard mobilní aplikace. Karta Clubcard je vlastnictvím společnosti Tesco a je určena k sbírání bodů za nákupy. Lze ji použít pouze Členem nebo členem společné domácnosti (dále společně uváděni jako „**Člen**“) a nelze ji prodat za účelem finančního zisku. Kartu Clubcard mohou používat pouze koncoví uživatelé. Vzhledem k tomu, že společnost Tesco je maloobchodník a nabízí zboží koncovým spotřebitelům, vyhrazuje si právo odečíst všechny body z osobního účtu Clubcard Člena, které byly získány za nákupy určené k obchodním účelům. Společnost Tesco si také vyhrazuje právo pozastavit nebo ukončit členství v programu Clubcard Členovi v případě, kdy existují důvodná podezření, že nákupy uskutečněné Členem jsou určeny pro obchodní účely (z hlediska objemu nákupů) a nikoliv pro osobní spotřebu. Společnost Tesco si vyhrazuje právo odečíst body z osobního účtu Clubcard i v případě, kdy existuje důvodné podezření na jakékoli jiné podvodné a neoprávněné jednání zaměřené na získání bodů Clubcard neoprávněným způsobem.

V případě ztráty karty Clubcard kontaktujte nejbližší obchod Tesco, kde obdržíte novou kartu Clubcard a dojde k sloučení bodů s těmi ze ztracené karty.

#### **IV Sbírání bodů**

Aby bylo možné přiřadit body za nákup, musí Člen při placení použít kartu Clubcard. Body připisované prostřednictvím karty Clubcard vydané pro jeden účet Clubcard budou shromažďovány v tomto účtu.

Body Clubcard mohou být také sbírány na základě dalších podmínek (např. v případě stažení a hraní hry Moje Malé Tesco, využití Tesco Finanční služby), které budou doplňovat tyto všeobecné podmínky, v aktuálním znění.

Minimální částka nákupu, za kterou jsou přiděleny body, činí 10 Kč. Za každých utracených 10 Kč bude na účet připisán 1 bod. Hodnota 1 bodu činí 0,10 Kč. Při nákupu pohonných hmot na čerpacích stanicích Tesco za každý 1 natankovaný litr bude na účet připisán 1 bod.

Společnost Tesco si vyhrazuje právo kdykoli změnit tyto přepočtení hodnoty a každá takováto změna nabývá účinnost datem zveřejnění na internetových stránkách: [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz) a [www.itesco.cz](http://www.itesco.cz) a obchodech Tesco.

Body jsou zaznamenány na osobním účtu Člena a celkový součet bodů získaných Členem je uveden na dokladu o nákupu nebo v mobilní aplikaci Tesco Clubcard Česká republika či v účtu Moje Clubcard. Body jsou nepřenosné na dalšího Člena.

Pokud nejsou body přiděleny na účet po předložení karty Clubcard na pokladně, Člen má právo podat reklamaci ve stejném obchodě Tesco na informační přepážce po předložení potvrzení nebo jiného dokladu poskytujícího důkaz o nákupu neprodleně po nákupu. Na pozdější reklamace nelze brát zřetel. V případě, že zákazník nepředloží kartu Clubcard, body nelze později započítat a stížnost nebude brána v potaz. Společnost Tesco si vyhrazuje právo stanovit maximální cenu nákupu, za kterou budou body přiděleny.

V případě vrácení již zakoupeného výrobku v rámci služby "Nevhodné nákupy" budou body získané za nákup tohoto výrobku automaticky odečteny. Společnost Tesco si navíc vyhrazuje právo nezapočítávat nebo odečíst body účtu Člena získaných v rozporu s těmito všeobecnými podmínkami.

Společnost Tesco si dále vyhrazuje právo určit, které výrobky a služby nejsou zahrnuty do připisování bodů. Platby týkající se produktů a služeb Tesco Finančních služeb (včetně všech produktů a služeb společnosti Sazka, mezinárodních převodů peněz a bankovních produktů) nejsou zahrnuty do počítání bodů, pokud není stanoveno jinak pro konkrétní produkty a služby nebo propagace s nimi spojené.

Seznam produktů a služeb, za něž jsou připisány body Clubcard, naleznete na internetových stránkách společnosti Tesco.

Tesco si dále vyhrazuje právo určit, za jaké zboží zákazník body neobdrží. Body nebudou připisány za nákup: (i) tabákových výrobků a elektronických cigaret, (ii) počáteční kojenecké výživy, (iii) novin a časopisů, (iv) zálohových plateb za vratné láhve a obaly, (v) jízdenka na MHD, (vi) operace provedené přes Sazka terminál, (vii) dálniční známky, (viii) nákupní tašky. Tyto výrobky jsou také vyloučeny z použití kupónů a slevových poukázek včetně kuponů, které se tisknou za účtenkou. Clubcard poukázka není možné uplatnit také na alkoholické nápoje.

Pro aktuální seznam výrobků a služeb, na které se připisování bodů nevztahuje, navštivte: [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz).

#### **V Odměny**

Nashromážděné body jsou převáděny na odměny čtyřikrát ročně. Odměny ve formě Clubcard poukázek budou zaslány všem Členům, kteří v příslušném časovém období nasbírali vyžadovaný minimální počet bodů. Minimální počet nasbíraných bodů potřebných k získání poukázek Clubcard a termín nejbližšího vyúčtování jsou dostupné na [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz) a na zákaznické lince 800 222 555. Celková hodnota Clubcard poukázky na slevu se odvíjí od počtu nasbíraných bodů zaokrouhlených na násobky padesáti. Počet bodů, který přesáhne násobek padesáti, je automaticky převeden do dalšího období, stejně jako body těch Členů, kteří za dané období nenasbírali minimální počet bodů pro získání Clubcard poukázky na slevu. Hodnotu uvedenou na poukázkách Clubcard nelze vyplatit v hotovosti. Za nevyčerpanou hodnotu poukázek Clubcard nebudou vráceny peníze, ale může být převedena do dalšího období. Poukázky Clubcard nelze směnit za hotovost, právo na odměnu za zakoupené zboží, stejně jako poukázky Clubcard, jsou nepřenositelné a tedy nepřevoditelné. Pokud budou uplatněny Clubcard poukázky jevící znaky pozměnění a/nebo poškození, společnost Tesco si vyhrazuje právo je odmítnout.

Zákazníci mohou dostávat také dodatečné Clubcard kupóny ve formě papírových zásilek doručených na adresu uvedenou v registračním formuláři. Dodatečné kupóny je možné uplatnit podobně jako ostatní Clubcard kupóny v souladu s podmínkami použití uvedenými na kupónu. Tesco si vyhrazuje právo samostatně rozhodnout o počtu dodatečných zásilek adresovaných zákazníkům v průběhu kalendářního roku.

Dále mohou Členové dostávat dodatečné kupóny na slevu na podkládkách ihned po platbě za nákup. Tyto dodatečné kupóny nelze použít v Tesco on-line nákupech a na Tesco čerpacích stanicích.

## **VI Účet Moje Clubcard**

Členové mají možnost registrovat se na internetových stránkách Clubcard [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz) a získat přístup k dalším službám a funkcím v rámci účtu Moje Clubcard, jako je elektronická aktualizace svých osobních údajů, náhled uskutečněných transakcí prostřednictvím karty Clubcard za aktuální a dvě předchozí účtovací období Clubcard, elektronický přístup k aktivním odměnám s možností jejich následného vytištění, možnost změnit preferovaný kontakt, udělit dodatečný marketingový souhlas a změnit způsob doručování výpisů karty Clubcard, možnost sloučit body ze ztracené karty Clubcard s novou kartou (dále uváděný jako "Účet Moje Clubcard").

Po registraci získá Člen individuální přístup do účtu Moje Clubcard přihlášením se zadáním emailu a hesla. Členové, kteří se již registrovali, ve službě Tesco Online nákupy, se mohou do účtu Moje Clubcard přihlásit automaticky.

Tesco může zrušit účet Moje Clubcard v případě, kdy Člen poruší podmínky účtu Moje Clubcard nebo pokud existuje důvodné podezření z přístupu na účet Moje Clubcard neoprávněnou osobou. V případě zabránění přístupu na účet Moje Clubcard kontaktujte linku Tesco Clubcard 800 222 555 od 08:00 do 20:00 v každý pracovní den.

Pro Členy registrující se do programu Clubcard osobně v obchodě Tesco bude funkce účet Moje Clubcard dostupná nejdříve do 30 dnů od registrace nebo v odůvodněných případech později.

## **VII Mobilní aplikace Tesco Clubcard Česká republika**

Členové mohou bezplatně stáhnout mobilní aplikaci Tesco Clubcard Česká republika prostřednictvím mobilního zařízení opatřeného operačním systémem Android 4.0 a novějším, iOS 7.0 a novějším. Mobilní aplikace Tesco Clubcard Česká republika je dostupná ke stažení na oficiálním Google Play (Android) a App Store (iOS) zdarma. Mobilní aplikace Tesco Clubcard Česká republika využívá datový přenos a její používání Členem může být zatíženo poplatky v souladu s ceníkem příslušného operátora. Mobilní aplikace Tesco Clubcard Česká republika umožňuje přístup ke službám a funkcím účtu Moje Clubcard, skenování karty Clubcard a její použití v elektronické podobě, stejně jako využívání odměn v elektronické podobě.

## VIII Reklamacce

Veškeré případné reklamace týkající se připsání bodů na kartu Clubcard musí být uplatněny při nákupu, ke kterému se připsování bodů vztahuje. Na pozdější reklamace týkající se připsání bodů nebude brán zřetel. V případě, že Člen nedostane po skončení příslušného období Clubcard poukázky, na které mu vznikl nárok, a zároveň nevznesl svou reklamaci na bezplatné zákaznické lince 800 222 555 do jednoho měsíce od předpokládaného data obdržení vyúčtování uvedeného na účtence, nárok na jejich získání mu zaniká. Body za nedoručené Clubcard poukázky mohou být převedeny do dalšího období na základě úspěšné reklamace zákazníka. Tesco neručí za doručení jakýchkoliv zásilek Členům Clubcard doručovatelem zásilek. O všech případných reklamacích, námitkách či sporech v souvislosti s programem Clubcard rozhoduje s konečnou platností společnost Tesco. Se svými námitkami, stížnostmi a reklamacemi ohledně připsání bodů za nákupy zboží a služeb od smluvních partnerů je Člen Clubcard povinen obrátit se přímo na tohoto partnera. Tesco za závazky partnera neručí a jakákoli odpovědnost společnosti Tesco v souvislosti se službami smluvního partnera je vyloučena. V případech, kdy Člen odstoupí od smlouvy ohledně zboží, za které byly uděleny body podle programu Clubcard, může Tesco odečíst body z účtu Člena rovnající se hodnotě vráceného zboží v souladu s přepočtenou hodnotou, podle které byly vypočteny.

## IX Ochrana osobních údajů

Související ustanovení lze nalézt v příslušné části Zásad ochrany osobních údajů společnosti Tesco, které jsou přístupné prostřednictvím internetových stránek společnosti Tesco na adrese: <https://itesco.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

## X Ukončení věrnostního programu a ukončení členství v něm

Členství lze členem ukončit kdykoli zavoláním na linku Tesco Clubcard, zasláním žádosti na [info@clubcard.cz](mailto:info@clubcard.cz) nebo doručením žádosti o ukončení do obchodu Tesco. Společnost Tesco si vyhrazuje právo ukončit členství a smazat nasbírané body z účtu, pokud Člen nepoužil svou kartu Clubcard po dobu 24 měsíců. Členství vyprší po uplynutí 30 dní ode dne přijetí požadavku na ukončení společnosti Tesco.

Společnost Tesco je rovněž oprávněna členství ukončit s okamžitou platností, pokud Člen nedodrží tyto všeobecné podmínky nebo jakkoli poruší program Clubcard.

Okamžikem zrušení nebo ukončení členství z jakéhokoli důvodu dojde ke zrušení všech bodů, které jste dosud nashromáždili, ale nevyčerpali a Člen nemůže z tohoto důvodu požadovat vrácení peněz nebo náhradu škody po společnosti Tesco.

## XI Různá ustanovení

Společnost Tesco je oprávněna tyto všeobecné podmínky kdykoli změnit, avšak práva získaná podle předchozích znění těchto všeobecných podmínek budou plně respektována. Nové všeobecné podmínky vstupují v platnost jejich zveřejněním v obchodech Tesco a na internetových stránkách [www.clubcard.cz](http://www.clubcard.cz) a [www.itesco.cz](http://www.itesco.cz). Společnost Tesco si vyhrazuje právo ukončit program Clubcard kdykoli. Jakmile nové podmínky vstoupí v platnost, má se za to, že Člen souhlasí se změnou všeobecných podmínek použitím karty Clubcard při platební transakci v obchodech Tesco.

Ve všech záležitostech, na které se tyto všeobecné podmínky nevztahují, se použijí ustanovení českého práva.

Veškeré spory vyplývající z účasti v programu Clubcard budou urovnány smírně, pokud nebude dosaženo vzájemné dohody, budou spory řešeny příslušným soudem v souladu s příslušnými právními předpisy.

Pokud dojde k jakýmkoli změnám v osobních údajích uvedených v registračním formuláři, je zákazník povinen je oznámit zákaznické podpoře nebo zákaznickému oddělení. Společnost Tesco nenese odpovědnost za jakékoli problémy vzniklé nenahlášením. Zákazníci nesou odpovědnost za bezpečné

uchovávání karet, klíčenek, poukázek a kupónů. Společnost Tesco nenese odpovědnost za jakékoli problémy vzniklé absencí takovýchto bezpečnostních opatření. Jestliže zaměstnanec společnosti Tesco poskytne jakékoli informace, které jsou v rozporu s všeobecnými podmínkami, nejde o jejich změnu.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 22.09.2020.