

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Tesco Stores ČR, a. s. (dále jen prodávající) platný od 1. 1. 2014

K zajištění jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad zboží zakoupeného v provozovnách Tesco Stores ČR, a. s. (dále jen Tesco) se vydává tento reklamační řád:

## Článek I

### Právo na uplatnění reklamace

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo vadu reklamovat. Pro správné posouzení reklamace je nutné, aby reklamované zboží bylo čisté, kompletní a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.
2. Pro zachování práv kupujícího z vadného plnění (reklamace) je kupující je povinen při používání zboží dodržovat kromě obecně závazných pravidel také podmínky pro užívání zboží stanovené v záručním listě nebo v návodu na používání, užívat a ošetřovat zboží v souladu s jeho přirozenou životností.

## Článek II

### Místo pro uplatnění reklamace

1. Kupující uplatňuje reklamaci v reklamačním oddělení kterékoli provozovny Tesco s ohledem na prodáváný sortiment.
2. Je-li v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k provedení opravy, který je v místě provozovny Tesco nebo v místě pro kupujícího blíže, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení opravy. Tím uplatnil právo ze záruky.
3. Nákup zboží prokazuje kupující prodejním dokladem, záručním listem, byl-li na zboží vystaven, nebo jiným prokazatelným způsobem.

## Článek III

### Odpovědnost prodávajícího

1. Při prodeji zboží zákazníkům prodávající odpovídá za to, že zboží nemá vady, tzn. že prodáváná věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, že se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, že vyhovuje požadavkům právních předpisů a je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců.
3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud:
  - a) vadu zboží kupující způsobil sám; nebo
  - b) kupující před převzetím zboží o vadě zboží věděl;
4. Prodávající neodpovídá za vady:
  - a) pro které byla poskytnuta sleva z ceny zboží;
  - b) které vznikly v důsledku opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním; nebo
  - c) vyplývá-li to z povahy věci.
5. Reklamuje-li kupující vady zboží, je zaměstnanec reklamačního oddělení povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od uplatnění reklamace. Do této třídní lhůty k rozhodnutí o reklamaci se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Zaměstnanec reklamačního oddělení může dohodnout s kupujícím jinou lhůtu, zvláště když vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení.
6. Pokud není kupující spokojen s vyřízením reklamace, přivolá zaměstnanec, který vyřizoval reklamaci, příslušného manažera, který znovu celou situaci posoudí a najde přijatelné řešení.

## Článek IV

### Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u nepotravinářského zboží v době 24 měsíců od převzetí věci kupujícím, pokud na zboží, jeho obalu, návodu, v reklamě v souladu s právními předpisy nebo v záručním listu není uvedena záruční doba delší.
2. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat záruční list. Umožňuje-li to povaha věci, postačí místo záručního listu vydat kupujícímu doklad o koupi zboží.
3. Je-li na prodaném zboží, jeho obalu nebo návodu k němu připojeném vyznačena lhůta, do které musí být zboží použito, nebo doba minimální trvanlivosti, končí záruční doba uplynutím této lhůty.
4. Není-li reklamace na vadu zboží, za které prodávající odpovídá, uplatněna v záruční době, právo z odpovědnosti za vadu zaniká.

## Článek V

### Práva kupujícího

1. U vad zboží, které se projeví v záruční době, má kupující právo:
  - a) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, může požadovat podle své volby:
    - bezplatné odstranění vady zboží nebo
    - ne-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, výměnu zboží, pokud se však vada týká pouze součástí zboží, může kupující žádat pouze výměnu vadné součásti,
    - nebo není-li ani odstranění vady zboží ani výměna zboží možná, může žádat přiměřenou slevu s ceny zboží nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.
  - b) jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, nebo v případě, že pro opakovanou výskyt vady po opravě (tzn. alespoň dvě předcházející opravy stejné vady) nebo pro větší počet vad (tzn. v době uplatnění reklamace má zboží alespoň současně tři různé odstranitelné vady) nemůže kupující zboží řádně užívat, může podle své volby požadovat:
    - výměnu zboží nebo výměnu její součásti; nebo
    - může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.
  - c) kupující má stejná práva jako u vad, které nelze odstranit, v případech, že:
    - oprava vadného zboží není provedena v přiměřené době od uplatnění reklamace (příp. ve lhůtě sjednané s kupujícím) nebo
    - že by zjednání nápravy kupujícímu způsobilo značné obtíže.
2. Vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, se považují za neodstranitelné.

## Článek VI

### Reklamace použitého zboží

U použitého zboží je kupující oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady zboží do 24 měsíců ode dne převzetí zboží kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců, tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji zboží.

## Článek VII

### Reklamace při poskytování služeb veřejného stravování

1. Pokud kupující při poskytování služeb veřejného stravování zjistí porušení předepsané kvality, hmotnosti, teploty a míry jídel a nápojů, má právo tyto vady reklamovat a požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
2. Nesprávnou míru a hmotnost reklamuje kupující před ochutnáním nápoje a jídla.
3. Kvalitu a teplotu jídla reklamuje kupující ihned při ochutnání.
4. Nesprávné účtování cen podaného jídla a nápojů reklamuje kupující při placení.

## Článek VIII

Reklamační řád Tesco Stores ČR a. s. nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.

V Praze, dne .....

.....  
ředitel provozovny Tesco Stores ČR, a. s.

Tesco Stores ČR, a. s., Vršovická 1527/68b, Praha 10, PSČ: 100 00,  
Sp. zn. B 1377 vedená u rejstříkového soudu v Praze