

## GARANCIA SPOKOJNOSTI

V prípade, ak tovar zakúpený v sieti predajní Tesco nespĺňa očakávania zákazníka týkajúce sa kvality tovaru, má zákazník možnosť využiť službu „Garancia spokojnosti“ a tovar vrátiť, pričom zákazníkovi bude zo strany Tesco vrátená suma zodpovedajúca cene vráteného tovaru v súlade s pravidlami nižšie.

Pravidlá pre vrátenie tovaru v rámci služby „Garancia spokojnosti“:

- Služba „Garancia spokojnosti“ sa vzťahuje na tovar zakúpený v sieti predajní Tesco, ktorý:
  - (i) patrí do sortimentu čerstvých potravín (t.j. pečivo, ovocie, zelenina, mliečne výrobky, mrazené mäso, ryby, hydina, hotové jedlá), trvanlivých potravín (t.j. prísady na varenie a pečenie, konzervy, kompóty, cestoviny, ryža, cukrovinky, nápoje) a nepotravinárskeho tovaru (t.j. kozmetika, drogéria, prostriedky starostlivosti o dieťa, krmivo pre zvieratá);
  - (ii) patrí do sortimentu značky F&F (t.j. oblečenie, obuv a módne doplnky);
  - (iii) bol vyrobený výlučne pre značku Tesco, ktorý má na etikete uvedené „exclusively at Tesco“ alebo na druhej strane etikety v časti distribútor/predávajúci uvedené „spoločnosť Tesco“, a je z kategórie kancelárske potreby, športové potreby, detské potreby (napr. detská autosedačka, vanička, atď.), hračky, elektro, potreby pre domácich majstrov, auto-moto, domáce potreby a textil. Medzi tento tovar patria najmä značky: Avoure, Avoure for Men, ProFormula, ProFormula for Men, Springforce, Tesco, 4MAX, GoForExpert, Bruno, Pet Specialist, Pet Specialist Premium, Tesco Loves Baby, Value, Gaga, Florence&Fred, Florence&Fred Premium, F&F Home, Tesco (standard), Tesco Basic, Carousel, Go Cook, Reikel, Technika

(ďalej tiež spoločne ako „**definované kategórie tovaru**“, s výnimkou kategórií tovaru, ktoré sú uvedené nižšie).

Služba „Garancia spokojnosti“ sa nevzťahuje na nasledujúce kategórie tovaru:

- tovar z kategórie kancelárske potreby (papiernictvo), športové potreby, detské potreby (napr. detské autosedačky, vaničky atď.), hračky, elektro, potreby pre domácich majstrov, auto-moto potreby, domáce potreby a textil iných značiek ako je uvedené vyššie v bode (iii)
- oblečenie, obuv a módne doplnky;
- cigarety;
- lieky a farmaceutické výrobky bez lekárskeho predpisu;
- pyrotechnika;
- všetky druhy tlačovín (napr. knihy, časopisy, noviny a pod.);
- audio a video nosiče (napr. CD, DVD, PC a iné hry a pod.);
- autobatérie;
- chemikálie, hnojivá, položky s biocídnymi látkami (napr. rozpúšťadlá, farby, kozmetické prípravky na autá, pesticídy a pod.);
- organické sezónne položky (zemina, semená, osivo a pod.);
- minerálne oleje;
- alkohol;
- FF šperky a bižutéria;
- dobíjacie kupóny do mobilných telefónov a SIM karty;

- výrobky označené žltou cenovkou (výrobky zakúpené za zvýhodnenú cenu z dôvodu končiacej doby spotreby alebo doby minimálnej trvanlivosti, poškodenia obalu alebo chýbajúcej súčasti, a pod., ktoré sú označené príslušnou žltou zľavovou cenovkou);
  - výrobky zakúpené so zľavou z dôvodu ich poškodenia (napr. polámaná čokoláda a pod.);
  - oblečenie, obuv a doplnky značiek predávaných v obchodoch Tesco (napr. Regatta, Beeline, N Brown, Simply Be, Jacamo atd.), iných ako naše Tesco značky (napr. F&F).
1. Službu „Garancia spokojnosti“ je možné využiť do 3 mesiacov od dátumu zakúpenia s výnimkou tovaru, ktorý je označený dátumom spotreby alebo minimálnej trvanlivosti podľa platnej legislatívy. Takýto tovar je možné vrátiť len do uplynutia doby spotreby alebo doby minimálnej trvanlivosti. Pri tovare Bistro/Grill je možné jeho vrátenie iba v ten istý deň ako bol zakúpený. Platí aj pre už otvorené výrobky, ktoré sú však zabalené v pôvodnom balení alebo v inom zodpovedajúcom balení.
  2. Pri využití služby „Garancia spokojnosti“ je potrebné predložiť doklad o kúpe predmetného tovaru v sieti predajní Tesco.
  3. Služba „Garancia spokojnosti“ sa vzťahuje aj na tovar, ktorý je otvorený a čiastočne spotrebovaný. Tovar úplne spotrebovaný, resp. prázdne balenie, nebude akceptovaný. Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo konečného posúdenia spotrebovania tovaru.
  4. Pri využití služby „Garancia spokojnosti“ môže zákazník vrátiť maximálne 3 kusy tovaru z jedného pokladničného dokladu (účtenky). V prípade vrátenia viac ako jedného kusu alebo jedného balenia toho istého tovaru, môžu byť otvorené maximálne dva kusy/balenia tovaru; ostatné kusy/balenia tovaru musia byť nepoškodené.
  5. Tovar je možné vrátiť v ktorejkoľvek z predajní siete Tesco.
  6. Pri využití služby „Garancia spokojnosti“ v súlade s vyššie uvedenými podmienkami, bude zákazníkovi vrátená suma zodpovedajúca cene vráteného tovaru uvedenej na doklade o kúpe tovaru v sieti predajní Tesco v hotovosti priamo v predajni Tesco.
  7. V prípade, ak bol tovar zakúpený prostredníctvom služby Tesco On-line nákupy, môže zákazník využiť službu „Garancia spokojnosti“ v Centre služieb zákazníkom v predajni siete Tesco, ktorá poskytuje službu Tesco On-line nákupy.
  8. Tesco si vyhradzuje právo odmietnuť vrátený tovar v prípade, ak s ohľadom na okolnosti ide o pravdepodobné zneužitie služby „Garancia spokojnosti“. Spoločnosť Tesco si zároveň vyhradzuje právo konečného rozhodnutia ohľadom prijatia alebo odmietnutia tovaru vráteného zákazníkom.

Poznámka: V prípade vady tovaru nie je možné uplatniť práva z Garancie spokojnosti, je potrebné postupovať v súlade s Reklamačným poriadkom.