

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY VERNOSTNÉHO PROGRAMU TESCO CLUBCARD

(ďalej len ako „Všeobecné podmienky“)

I Všeobecné ustanovenia

Vernostný program Tesco Clubcard je vlastnený a prevádzkovaný spoločnosťou TESCO STORES SR, a.s., so sídlom Kamenné nám. 1/A, 815 61 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31321828, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 366/B/ (ďalej ako „**Tesco**“). Vernostný program Tesco Clubcard je určený zákazníkom obchodného reťazca Tesco a používateľom služieb Tesco Online nákupy a umožňuje im zhromažďovať body na osobnom účte za nákupy v predajniach Tesco na Slovensku alebo prostredníctvom služby Tesco On-line nákupy alebo za výber a/alebo využívanie vybraných produktov Tesco Finančné služby (ďalej len „**program Tesco Clubcard**“). Na základe získaných bodov Tesco poskytne používateľom rôzne odmeny (ako sú kupóny a poukážky). Viac informácií o programe Tesco Clubcard je k dispozícii na internetových stránkach programu Clubcard www.clubcard.sk, v centrách služieb zákazníkom v predajniach Tesco alebo na zákazníckej linke Tesco Clubcard 0800 222 333 od 08.00 do 20.00 každý pracovný deň.

II Členstvo v programe Tesco Clubcard

Na programe sa môžu zúčastniť všetky osoby staršie ako 18 rokov s adresou na doručovanie na území Slovenskej republiky, ktoré súhlasia s týmito Všeobecnými podmienkami pred svojou registráciou spôsobom uvedeným v nasledujúcej vete (ďalej ako „**Člen**“). Člen sa môže registrovať (i) osobne v predajni Tesco vyplnením registračného formulára Clubcard alebo (ii) vyplnením online formulára na www.clubcard.sk po tom, ako si Člen vyzdvihol kartu Clubcard v predajni Tesco, alebo (iii) vyplnením online formulára na www.clubcard.sk a následným prijatím karty v elektronickej podobe. Na programe sa nemôžu zúčastniť právnické osoby a podnikatelia. Jedna osoba môže požiadať o vydanie jednej karty Clubcard, viacnásobné členstvo nie je povolené. Registráciou v programe Tesco Clubcard zákazník súhlasí so Všeobecnými podmienkami členstva a vyhlasuje, že súhlasí s ich obsahom.

III Používanie karty Clubcard

V prípade prevzatia karty Clubcard osobne v predajni Tesco dostane Člen kartu Clubcard a dve karty v podobe prívěskov na kľúče (ďalej uvádzané spoločne ako „**Clubcard**“). Podmienkou využívania výhod Člena v zmysle tohto programu je riadna registrácia podľa článku II. Kartu Clubcard je možné vydať a využívať aj v elektronickej forme, po splnení stanovených podmienok. Karta Clubcard (fyzická alebo elektronickej) je vlastníctvom spoločnosti Tesco a je určená na zbieranie bodov za nákupy. Kartu Clubcard môže používať iba Člen alebo členovia jeho spoločnej domácnosti (ďalej spoločne uvádzané len ako „**Člen**“) a nemožno ju vymeniť za hotovosť alebo získať iný finančný prospech. Karta Clubcard je určená výlučne na použitie konečným spotrebiteľom. Vzhľadom na to, že spoločnosť Tesco je maloobchod a ponúka tovar konečným spotrebiteľom, Tesco si vyhradzuje právo odpočítať z osobného účtu Clubcard Člena všetky body, ktoré boli získané za nákupy určené na obchodné účely. Spoločnosť Tesco si tiež vyhradzuje právo pozastaviť alebo ukončiť členstvo v programe Tesco Clubcard Členovi, ak existuje dôvodné podozrenie, že nákupy uskutočnené Členom sú určené na obchodné účely (z hľadiska objemu nákupov) a nie na osobnú spotrebu. Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo odpočítať body z osobného účtu Clubcard, ak existuje dôvodné podozrenie na akékoľvek iné podvodné a neoprávnené činnosti zamerané na získanie bodov Clubcard neoprávneným spôsobom.

Pokiaľ dôjde k strate karty Clubcard, navštívte najbližšiu predajňu Tesco, kde si môžete vyzdvihnúť novú kartu Clubcard.

IV Zbieranie bodov

Aby bolo možné priradiť body za nákup, musí Člen pri platení použiť kartu Clubcard. Body pripísané prostredníctvom karty Clubcard vydané na jeden Clubcard účet budú zhromažďované na tomto účte. Body Clubcard je možné zbierať aj podľa dodatočných podmienok, resp. v súlade s pravidlami použitia iných Tesco produktov/služieb (napr. Aplikácia Moje malé Tesco, Tesco Finančné služby), ktoré dopĺňajú tieto Všeobecné podmienky.

Minimálna výška nákupu, za ktorú sú pridelené body, je 1 €. Za každé minúté 1 € bude na účet Člena pripísaný 1 bod a pri nákupe pohonných hmôt na ktorejkoľvek z čerpacích staníc Tesco bude za každý 1 l paliva pripísaný 1 bod. Hodnota 1 bodu je 1 cent.

Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo uvedené hodnoty kedykoľvek zmeniť a každá takáto zmena nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na internetových stránkach: www.clubcard.sk a www.tesco.sk a v predajniach Tesco.

Body sú zaznamenávané na osobnom účte Člena a celkový počet bodov nazbieraných členom je zobrazený na účtenke za vykonaný nákup, rovnako je dostupný aj v osobnom online účte člena v aplikácii Tesco Clubcard, či na Môj Clubcard účte. Body sú neprevediteľné na iného Člena.

Ak po predložení karty Clubcard pri platení pri pokladnici nebudú body pripísané, je Člen oprávnený podať reklamáciu v tej istej predajni na mieste určenom na vybavovanie spotrebiteľských reklamácií bez zbytočného odkladu do 1 hodiny od uskutočnenia nákupu. Na neskoršie podané reklamácie sa neprihliada. Ak zákazník pri platení kartu Clubcard nepredloží, body mu nebudú pripísané. Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo stanoviť maximálnu cenu nákupu, za ktorú budú pridelené body.

V prípade vrátenia už kúpeného výrobku budú body získané za nákup tohto výrobku odpočítané z osobného účtu Člena. Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo odpočítať alebo odmietnuť pripísanie bodov získaných v rozpore s týmito Všeobecnými podmienkami.

Tesco si ďalej vyhradzuje právo určiť, na ktoré výrobky sa započítanie bodov nevzťahuje. Body nebudú pripísané za nákup (i) tabakových výrobkov a elektronických cigariet; (ii) počiatočnej dojčenskej výživy; (iii) novín a časopisov; a (iv) zálohové platby za vratné fľaše a obaly. Tieto výrobky sú tiež vylúčené z použitia kupónov a zľavových poukážok. Na platby v rámci produktov a služieb poskytovaných Tesco Finančnými službami (vrátane medzinárodného prevodu peňazí a bankových produktov) sa nevzťahuje pripisovanie bodov, pokiaľ nie je pri špecifickom produkte alebo službe uvedené inak.

V Poukážky na zľavu a kupóny

Odmeny vo forme poukážok na zľavu z nákupu budú zasielané v pravidelných intervaloch všetkým Členom, ktorí v danom časovom období nazbierali určitý počet bodov. Hodnota uvedená na poukážkach sa nevypláca v hotovosti. Za nevyčerpanú hodnotu poukážky nebudú vrátené peniaze a nebude ani prevedená do ďalšieho obdobia. Minimálny počet nazbieraných bodov potrebných na získanie poukážok na zľavu je 150 bodov. Dĺžka časových období na zbieranie bodov a zmeny minimálneho počtu bodov potrebných na získanie poukážok na zľavu budú zverejnené na www.tesco.sk alebo www.clubcard.sk a sú dostupné aj v osobnom online účte Člena. Členovia tiež získajú informácie v obchode alebo na zákazníckej linke Tesco Clubcard: 0800 222 333. Celková hodnota poukážky závisí od počtu nazbieraných bodov (počnúc prvým dňom nového obdobia – obdobia zbierania bodov a končiac posledným dňom tohto obdobia), a to v 50-bodových násobkoch. Počet bodov, ktoré presiahnu násobok päťdesiatich, sa automaticky prevádzajú do ďalšieho obdobia. Body budú tiež automaticky prevedené Členom, ktorí nenazbierali za dané časové obdobie minimálny počet bodov na získanie poukážky na zľavu. Tesco zašle vyúčtovanie iba Členom, ktorí v príslušnom časovom období uskutočnili aspoň jednu transakciu. Tesco nenesie zodpovednosť za nedodanie akejkoľvek zásielky Členom zo strany pošty alebo prepravcu. Tesco si vyhradzuje právo odmietnuť poukážky alebo kupóny, ktoré sú poškodené alebo pozmenené.

Zákazníci môžu dostávať takisto dodatočné kupóny Clubcard vo forme papierovej zásielky doručenej na adresu uvedenú v registračnom formulári. Dodatočné kupóny je možné uplatniť podobne ako ostatné kupóny Clubcard v súlade s podmienkami použitia uvedenými na kupóne. Tesco si vyhradzuje právo samostatne rozhodnúť o počte dodatočných zásielok adresovaných Členom v priebehu kalendárneho roka.

VI Môj Clubcard účet

Členovia majú možnosť zaregistrovať sa na internetových stránkach Clubcard www.clubcard.sk a získať prístup k ďalším službám a funkciám v rámci Môjho Clubcard účtu, ako je elektronická aktualizácia osobných údajov, náhľad uskutočnených nákupov prostredníctvom karty Clubcard za aktuálne a dve predchádzajúce zúčtovacie obdobia, elektronický prístup k aktívnym odmenám s možnosťou ich následného vytlačenia, možnosť zmeniť preferovaný spôsob kontaktovania, udeliť dodatočné súhlasy s marketingovými aktivitami a zmeniť spôsob doručovania vyúčtovaní karty Clubcard (ďalej uvádzaný ako „**Môj Clubcard účet**“).

Po registrácii získa Člen individuálny prístup do Môjho Clubcard účtu po prihlásení zadaním e-mailu a hesla. Členovia, ktorí sa už registrovali v službe Tesco Online nákupy, sa môžu do Môjho Clubcard účtu prihlásiť automaticky s použitím prihlasovacích údajov pre Tesco Online nákupy.

Tesco môže obmedziť alebo zablokovať funkčnosť Môjho Clubcard účtu na obmedzené alebo neobmedzené obdobie, ak Člen poruší podmienky Môjho Clubcard účtu alebo pokiaľ existuje dôvodné podozrenie z prístupu na Môj Clubcard účet neoprávnenou osobou. V prípade zabránenia prístupu na Môj Clubcard účet kontaktujte Clubcard linku 0800 222 333 od 08.00 do 20.00 v každý pracovný deň alebo zákaznícke oddelenie spoločnosti Tesco.

Pre členov registrujúcich sa do programu Tesco Clubcard osobne v obchode Tesco bude funkcia Môj Clubcard účet dostupná do 30 dní od registrácie alebo v odôvodnených prípadoch neskôr.

VII Mobilná aplikácia Tesco Clubcard Slovensko

Členovia si môžu bezplatne stiahnuť mobilnú aplikáciu Tesco Clubcard Slovensko prostredníctvom mobilného zariadenia vybaveného operačným systémom Android 4.0 a novším, iOS 7.0 a novším. Mobilná aplikácia Tesco Clubcard Slovensko je dostupná na stiahnutie na oficiálnom obchode Google Play (Android) a App Store (iOS) zadarmo. Mobilná aplikácia Tesco Clubcard Slovensko využíva dátový prenos a jej používanie členom môže byť zaťažené poplatkami v súlade s cenníkom príslušného operátora. Mobilná aplikácia Tesco Clubcard Slovensko umožňuje prístup k službám a funkcii Môj Clubcard účet, skenovaniu karty Clubcard a jej použitiu v elektronickej podobe, rovnako ako využívaníu odmien v elektronickej podobe.

VIII Podnety a reklamácie

Všetky podnety súvisiace s programom Tesco Clubcard je možné nahlásiť niektorým z nasledujúcich spôsobov: (i) zákaznícka linka Tesco Clubcard; (ii) oficiálny profil spoločnosti Tesco na Facebooku; (iii) e-mail: clubcard@clubcard.sk; (iv) prostredníctvom online formulára na www.clubcard.sk alebo (v) osobne v centre služieb zákazníkom v príslušnom obchode Tesco. Reklamácie týkajúce sa nesprávneho poskytovania služieb zo strany spoločnosti Tesco je možné podať prostredníctvom (i) e-mailu: clubcard@clubcard.sk; (ii) poštou na adresu spoločnosti TESCO STORES SR, a. s., oddelenie Clubcard, Cesta na Senec 2, 821 04 Bratislava alebo (iii) osobne v centre služieb zákazníkom v ktoromkoľvek obchode Tesco, v ktorom je to vzhľadom na predávané výrobky a poskytované služby možné. Pri podávaní reklamácie týkajúcej sa bodov Clubcard musí člen predložiť účtenku alebo iný dokument potvrdzujúci vykonanie predmetného nákupu. Spoločnosť Tesco vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najviac do 30 dní od jej uplatnenia. Vo zvlášť odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená podľa uváženia spoločnosti Tesco. Spoločnosť Tesco oznámi členovi Spôsob vybavenia reklamácie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

V prípade odcudzenia, straty, nedodania vyúčtovania Clubcard poštou alebo dodania na nesprávnu alebo neaktuálnu adresu sa náhradné vyúčtovania nevydávajú. V prípade nedodania tlačeneho vyúčtovania je Člen presmerovaný na Môj Clubcard účet, kde sa nachádzajú všetky informácie a odmeny v elektronickej verzii. Pokiaľ Člen nemá prístup na Môj Clubcard účet, musí kontaktovať zákaznícku podporu s cieľom premeny hodnoty poukážok na body. Tieto body budú premenené na poukážky v nasledujúcom vyúčtovaní. Tento postup sa vzťahuje iba na poukážky, nie je dostupný pre kupóny. Všetky nároky, reklamácie alebo spory týkajúce sa programu Tesco Clubcard budú s konečnou platnosťou rozhodnuté spoločnosťou Tesco.

IX Ochrana osobných údajov

Súvisiace ustanovenia možno nájsť v príslušnej časti Pravidiel ochrany osobných údajov spoločnosti Tesco, ktoré sú prístupné prostredníctvom internetových stránok spoločnosti Tesco na adrese: www.tesco.sk/ochrana-sukromia/

X Ukončenie vernostného programu a ukončenie členstva v ňom

Člen môže svoje členstvo kedykoľvek zrušiť, a to zavolaním na bezplatnú Tesco Clubcard linku: 0800 222 333, zaslaním žiadosti na clubcard@clubcard.sk alebo dorúčením písomnej žiadosti o ukončenie členstva do obchodu Tesco. Tesco si vyhradzuje právo zrušiť členstvo v Tesco Clubcard, nenávratne vymazať z osobného účtu Tesco Clubcard všetky nazbierané body alebo oboje súčasne, ak nebola členská karta použitá dlhšie ako 24 mesiacov. Tesco je takisto oprávnené zrušiť členstvo, ak Člen poruší tieto Všeobecné podmienky alebo iným spôsobom poruší podmienky členstva. Členstvo zaniká uplynutím 30 dní od okamihu prevzatia žiadosti o ukončenie zo strany Tesco. V prípade zrušenia členstva všetky nazbierané body budú vymazané a Člen nie je oprávnený žiadať od Tesco akúkoľvek kompenzáciu alebo náhradu škody.

XI Rôzne ustanovenia

Spoločnosť Tesco je oprávnená tieto Všeobecné podmienky kedykoľvek zmeniť, práva nadobudnuté v súlade predchádzajúcou úpravou však budú plne rešpektované. Nové Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť ich zverejnením v obchodoch Tesco a na internetových stránkach www.clubcard.sk a www.tesco.sk. Spoločnosť Tesco si vyhradzuje právo ukončiť program Tesco Clubcard kedykoľvek. Po tom, čo zmena Všeobecných podmienok nadobudla účinnosť, predpokladá sa, že Člen so zmenou súhlasí okamihom použitia Clubcard pri platobnej transakcii v obchodoch Tesco.

Ak sú tieto Všeobecné podmienky vyhotovené aj v inom ako slovenskom jazyku, slovenské znenie má vždy prednosť pred akoukoľvek inou jazykovou verziou.

Vo všetkých prípadoch, na ktoré sa tieto Všeobecné podmienky nevzťahujú, sa primerane použijú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Všetky spory vyplývajúce z účasti v programe Tesco Clubcard budú urovnané dohodou, a pokiaľ nebude dosiahnutá dohoda, prípadné spory budú rozhodnuté príslušným súdom Slovenskej republiky v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Pokiaľ dôjde k akýmkoľvek zmenám v osobných údajoch uvedených v registračnom formulári, je zákazník povinný oznámiť ich zákazníckej podpore alebo zákazníckemu oddeleniu. Spoločnosť Tesco nenesie zodpovednosť za akékoľvek problémy vzniknuté nenahlásením. Zákazníci nesú zodpovednosť za bezpečné uchovávanie karty Clubcard, kľúčeníek, poukážok a kupónov Clubcard.

Spoločnosť Tesco nenesie zodpovednosť za akékoľvek ťažkosti vzniknuté nedostatočnými bezpečnostnými opatreniami na strane Člena. Ak zamestnanec spoločnosti Tesco poskytne akékoľvek informácie, ktoré sú v rozpore s týmito Všeobecnými podmienkami, nejde o zmenu týchto Všeobecných podmienok.

Tieto Všeobecné podmienky sú platné a účinné od 10. 7. 2019