

# Reklamačný poriadok

spoločnosti TESCO STORES SR, a.s. (ďalej len „predávajúci“)

K zabezpečeniu jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru zakúpeného v obchodných jednotkách TESCO STORES SR, a.s. (ďalej len „prevádzkarne“) obchodná spoločnosť vydáva tento reklamačný poriadok:

## Článok I

### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u predanej veci vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor s kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaná vec bola čistá, úplná a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
2. Spotrebiteľ je povinný pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky pre používanie veci uvedené v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať vec v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a pokiaľ je na veci plomba, nesmie dôjsť k porušeniu tejto plomby.

## Článok II

### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu na reklamačnom oddelení (oddelenie služieb zákazníkom), v ktorejkoľvek prevádzkarni Tesco, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na pre- dávané výrobky (veci) alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku (veci), inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie. Spotrebiteľ je povinný vždy pred uplatnením reklamácie vec očistiť, napr. vypustiť minerálny olej a pod.
2. Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ určený k vykonaniu opravy, ktorý sídli v mieste prevádzkarne Tesco alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom, môže uplatniť právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie opravy.
3. Kúpu veci preukazuje spotrebiteľ dokladom z registračnej pokladne a záručným listom, ak bol vystavený.

## Článok III

### Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za nedostatky tovaru pri jeho prevzatí spotrebiteľom a za vady tovaru (veci), ktoré sa prejavujú po prevzatí tovaru (veci) v záručnej dobe.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru (veci), ak:
  - spotrebiteľ spôsobil vadu tovaru (na veci) sám
  - spotrebiteľ pred prevzatím tovaru (veci) o vade tovaru (na veci) vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny (veci) tovaru
  - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia (veci) tovaru, spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním
  - boli porušené ochranné plomby na tovare (veci)
  - boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru (veci) alebo jeho súčasti
  - ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti
3. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu (veci) výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku (veci) za nový/ú výrobok (vec).

## Článok IV

### Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, pokiaľ na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia lehota na použitie. Vady tovarov, na ktorý sa vzťahuje záručná doba, lehota na použitie alebo iná doba, v rámci ktorej si má tovar zachovať svoje špecifické vlastnosti, sa musia uplatniť do uplynutia tejto záručnej doby, inak právo kupujúceho reklamovať vady tovaru zaniká. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci

vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
  - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
  - c) popis stavu výrobku,
  - d) výsledok posúdenia,
  - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
2. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačeného na obale.
  3. V prípade vecí, ktoré sa rýchlo kazia (potraviny, zmesi určené na okamžitú spotrebu, krmivá...), sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak právo spotrebiteľa zaniká.

## Článok V

### Záručný list a prijatie reklamácie

1. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu záručný list:

- a) vždy, ak o to kupujúci požiada;
- b) ak si jeho vydanie vyžaduje povaha tovaru.

Záručný list musí obsahovať:

- a) označenie predávajúceho;
- b) obsah, rozsah a podmienky záruky.

Ak sa nevydal záručný list, na reklamáciu postačuje doklad o kúpe (pokladničný blok) z ktorejkoľvek prevádzkarne Tesco v Slovenskej republike.

2. O prijatej reklamacii sa spotrebiteľovi vždy vystaví a odovzdá potvrdenie, ktoré bude obsahovať:
  - a) dátum, kedy sa reklamácia uplatnila;
  - b) aký tovar, prípadne aká vada na tovare sa reklamuje;
  - c) kedy a kde bol tovar kúpený;
  - d) cena, za ktorú bol tovar kúpený;
  - e) dátum a spôsob vybavenia reklamácie;
  - f) poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
3. Záručná doba sa predlžuje v prípade, že reklamovaná vec bola prevzatá na opravu, a to o dobu od uplatnenia až do dňa, kedy bol spotrebiteľ povinný si vec po oprave prevziať. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy si uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
4. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru.
5. Ak si spotrebiteľ vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamacii prevziať. Ak si spotrebiteľ ako vlastník veci vec neprevezme do jedného roka, vec pripadá do vlastníctva štátu.

## Článok VI

### Práva kupujúceho

1. Pri vadách tovaru (na veci), ktoré spotrebiteľ včas uplatní, má právo:
  - a) Pri odstrániteľných vadách:

Kupujúci má právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci však nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli nepríjemné náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
  - b) Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala ako vec bez vady: Kupujúci má právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Rovnaké práva má kupujúci aj v prípade, že sa na tovare po oprave opakovane vyskytne tá istá (odstrániteľná) vada alebo ak má vec viac rôznych väd. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
  - c) Pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady: Kupujúci má právo

na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady. Vady potravín, vrátane ovocia a zeleniny, sa vždy považujú za neodstrániteľné.

## Článok VII

### Reklamácia použitého tovaru

1. V prípade predaja použitých vecí sa predávajúci môže s kupujúcim dohodnúť aj na kratšej ako 24-mesačnej záručnej dobe, najmenej však v trvaní aspoň 12 mesiacov.
2. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu vecí právo na primeranú zľavu z ceny.

## Článok VIII

### Reklamácie pri poskytovaní služieb verejného stravovania

1. Pokiaľ spotrebiteľ pri poskytovaní služieb verejného stravovania zistí porušenie predpísanej kvality, hmotnosti, teploty a miery jedál a nápojov, má právo tieto vady reklamovať a požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady.
2. Nesprávnu mieru a hmotnosť reklamuje spotrebiteľ pred ochutnaním nápojov a jedál.
3. Kvalitu a teplotu jedla reklamuje spotrebiteľ ihneď pri ochutnaní.
4. Nesprávne účtovanie cien podaného jedla a nápoja reklamuje spotrebiteľ pri platení.

## Článok IX

### Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok TESCO STORES SR, a.s., nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.2.2020.

### Informačné povinnosti v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa

**Predávajúci:** TESCO STORES SR, a.s., Cesta na Senec 2, 821 04 Bratislava

Tel.: .....

E-mail: otazky@sk.tesco-europe.com

1. Vlastnosti výrobkov sú popísané na obaloch výrobkov, alebo v priložených návodoch na použitie.
2. Predajná cena výrobkov je označená na cenovke výrobku.
3. Platba za nákup je možná v hotovosti, v poukážkach, platobnými kartami. Bližšie informácie o možnostiach platby v mene Euro, alebo v iných zahraničných menách Vám poskytnú pracovníci Centra služieb zákazníkom.
3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu upravuje Reklamačný poriadok.
4. Pokiaľ výrobca poskytuje na výrobok záruku nad zákonom stanovenú dobu, je táto doba zvyčajne uvedená na obale výrobku, alebo sprievodných dokumentoch, spotrebiteľ si môže uplatniť takúto záruku aj po uplynutí 24 mesiacov odo dňa kúpy, najneskôr však do uplynutia doby, ktorú určil výrobca.
5. Kupujúci má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a preveriť postup Predávajúceho pri vybavovaní reklamácie. Príslušný subjekt je Slovenská obchodná inšpekcia (Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 alebo právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

TESCO STORES SR, a.s.

Cesta na Senec 2, 821 04 Bratislava

IČO: 31 321 828, Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 366/B