

# 100% GWARANCJI SATYSFAKЦИИ PRODUKTÓW Z OFERTY TESCO

Wersja: marzec 2020

Klasyfikacja danych: PUBLICZNE

1. 100% gwarancja satysfakcji produktów z oferty handlowej TESCO (zwana dalej gwarancją satysfakcji) polega na tym, że jeśli produkt z asortymentu dostępnego w sklepach TESCO nie spełni oczekiwań Klientów, może być on zwrócony w ramach gwarancji satysfakcji, bez względu na powód, z zastrzeżeniem pkt. 2 – 5 niniejszego regulaminu.
2. Gwarancja satysfakcji nie dotyczy produktów, które posiadają wady w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji na zasadach wskazanych w przepisach prawa.
3. Gwarancji satysfakcji nie podlegają następujące kategorie artykułów:
  - a. farmaceutyki OTC, dostępne bez recepty w sklepach TESCO;
  - b. papierosy;
  - c. alkohol;
  - d. okulary i szkła kontaktowe realizowane na specjalne zamówienie klienta – spoza stałej oferty;
  - e. fajerwerki;
  - f. oleje mineralne (np. do silników);
  - g. akumulatory samochodowe;
  - h. biżuteria DKC (F&F);
  - i. książki, gazety i czasopisma;
  - j. media audio/video (np. nagrane płyty CD, DVD, kasety video, gry i programy komputerowe itp.);
  - k. doładowania PREPAID dla telefonów komórkowych oraz karty SIM;
  - l. karty przedpłacone firm zewnętrznych;
  - m. sezonowe produkty organiczne (np. ziemia, nasiona, nawozy);
  - n. wszystkie środki chemiczne (np. rozpuszczalniki, farby, kosmetyki samochodowe, pestycydy itp.);
  - o. produkty oznaczone żółtą etykietą oraz z obniżoną ceną (produkty zakupione w obniżonej cenie ze względu na krótki termin przydatności do spożycia, niekompletne wyposażenie, uszkodzone opakowanie itp.);
  - p. odzież, obuwie i akcesoria marek sprzedawanych w sklepach TESCO innych niż marki własne TESCO (np. F&F) – dotyczy wszystkich marek obecnych w sklepach TESCO, np. Regatta, Beeline, N Brown, Simply Be, Jacamo itp.);
  - q. inne niż wymienione powyżej produkty z asortymentu przemysłowego zewnętrznych marek (z wyłączeniem produktów marek własnych TESCO).
4. W ramach gwarancji satysfakcji można dokonać zwrotu pod warunkiem:
  - a. posiadania dowodu zakupu – paragonu fiskalnego lub faktury VAT;
  - b. produkt pakowany znajduje się w oryginalnym opakowaniu lub Klient dostarczył opakowanie zastępcze;
  - c. towar jest kompletny (także z dodatkowym wyposażeniem, np. pilotem, kablami);
  - d. produkt może być otwarty i częściowo zużyty, ale w opakowaniu musi pozostać część produktu;
  - e. Klient może zwrócić maksymalnie 3 (trzy) sztuki lub opakowania towaru zakupione w ramach jednej transakcji;
  - f. w przypadku zwrotu więcej niż jednego opakowania tego samego produktu, Klient może zwrócić maksymalnie 2 (dwa) otwarte opakowania tego samego produktu, pozostałe opakowania muszą być kompletne i nie naruszone.
5. Zwrotu towaru w ramach gwarancji satysfakcji można dokonać w terminie 3 miesięcy od jego zakupu, jednak nie później niż w ostatnim dniu terminu jego ważności/przydatności do spożycia. Produkty zakupione na stoisku Bistro/Grill mogą być zwracane wyłącznie w dniu ich zakupu.
6. Zwrotu towaru w ramach gwarancji satysfakcji można dokonać w dowolnym sklepie TESCO. W przypadku zamówień złożonych za pośrednictwem serwisu eZakupy zwrotu towaru można dokonać również u kierowcy, przy kolejnej dostawie zakupów.
7. Klient otrzymuje zwrot należności za zwracany towar w gotówce, niezależnie od formy płatności, jaka widnieje na paragonie fiskalnym lub fakturze VAT. przypadku, kiedy Klient zwraca towar, za który uzyskał bony/kupony promocyjne podczas zakupu bądź który objęty był dodatkowym rabatem, wartość wypłaty zwrotu zostanie pomniejszona o wartość już zrealizowanych bonów/kuponów promocyjnych bądź kwotę rabatu. Powyższa zasada dotyczy również eKuponów, wykorzystywanych w serwisie eZakupy.
8. TESCO zastrzega sobie prawo do odmowy akceptacji zwracanych produktów w sytuacji oczywistych, w świetle okoliczności danego przypadku, prób nadużywania zasad gwarancji satysfakcji niezgodnie z jej celem.
9. Uprawnienie do zwrotu towaru w ramach gwarancji satysfakcji nie narusza uprawnień konsumenckich Klientów w odniesieniu do towarów wadliwych, wynikających z przepisów prawa, w szczególności z przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu Cywilnego.