

Všeobecné obchodní podmínky Tesco Online Nákupy

Verze platná od 2. února 2026

Tesco Online Nákupy

společnosti Tesco Stores ČR a.s., se sídlem Vršovická 1527/68b, Praha 10 Vršovice 100 00, IČO: 45308314, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1377 (dále jen „**Tesco**“).

1. [Služba Tesco Online Nákupy](#)
2. [Registrace Zákazníka, uživatelský účet, Clubcard](#)
3. [Webová stránka](#)
4. [Dostupnost produktů, náhradní produkty a uzavření kupní smlouvy](#)
5. [Cena zboží a platební podmínky](#)
6. [Dostupnost zboží a nadlimitní objednávky](#)
7. [Země původu, alergenů a zvláštní kategorie produktů](#)
8. [Zadání, změna, zrušení objednávky Zákazníkem](#)
9. [Doručení a převzetí, poplatek za nákupní tašky](#)
10. [Odstoupení od smlouvy a vrácení zboží](#)
11. [Reklamace](#)
12. [Ochrana osobních údajů](#)
13. [Služba „Klikni+Vyzvedni“](#)
14. [Elektronické kupóny](#)
15. [Produkty Tesco Mobile](#)
16. [Ostatní ustanovení](#)
17. [Změny Všeobecných obchodních podmínek](#)
18. [Závěrečná ustanovení](#)
19. [Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů](#)
20. [Kontaktní údaje zákaznické podpory](#)

I. Služba Tesco Online Nákupy

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) stanoví práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s využitím služby Tesco Online Nákupy, dostupné prostřednictvím <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ> (dále jen „**Služba**“) nebo také přes mobilní aplikaci Tesco Online Nákupy. Ustanovení těchto VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.

Na internetové stránce <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ> (dále jen „**Webová stránka**“) společnost Tesco prezentuje zboží, které zákazník může prostřednictvím Služby objednat a koupit. Zboží zobrazené na internetové stránce neregistrovanému uživateli se vztahuje k referenční prodejně Tesco a teprve v okamžiku řádné registrace je registrovanému uživateli zobrazeno zboží dle provozovny přiřazené uživateli, společně s cenami pro Tesco Online Nákupy, což představuje návrh na uzavření kupní smlouvy ze strany společnosti Tesco.

Služba je určena výhradně jednotlivcům a domácnostem. K využití Služby je oprávněna pouze fyzická osoba starší 18 let, která souhlasí s VOP a řádně se zaregistruje ke Službě přes Webovou stránku <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ> (dále jen „**Zákazník**“). Zákazníkem se nemůže stát právnická osoba nebo fyzická osoba – podnikatel (při koupi zboží jako podnikatel); mezi osobou mladší 18 let, právnickou osobou, nebo fyzickou osobou – podnikatelem a společností Tesco kupní smlouva v rámci internetového prodeje vůbec nevznikne.

Služba je zpoplatněna.

II. Registrace Zákazníka, uživatelský účet, Clubcard

1. Registrační formulář

Zákazník na základě vyplnění registračního formuláře na Webové stránce získá přístup do svého uživatelského rozhraní (dále jen „Uživatelský účet“). Pouze ze svého uživatelského účtu může Zákazník zadávat objednávky zboží.

Při registraci na Webové stránce a při objednávání zboží je Zákazník povinen uvést správné, přesné a pravdivé údaje. Zákazník se může do Služby registrovat pouze jednou, a to na základě první úspěšně ukončené registrace. Veškeré následné registrace, pokud mezi Zákazníkem a společností Tesco nebude existovat jiná dohoda, se považují za neplatné a kupní smlouva dle objednávky vytvořená z duplicitního účtu nevzniká, a to ani v případě, kdy taková objednávka bude elektronicky potvrzena Zákazníkovi na emailovou adresu jeho duplicitního účtu.

Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat, a to buď prostřednictvím zákaznické linky nebo přímo ve svém Uživatelském účtu. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu a při objednání zboží jsou považovány společností Tesco za správné. Pro zrušení registrace je nutné kontaktovat zákaznickou linku. Opakované zakládání a rušení Uživatelských účtů Zákazníkem je považováno za podstatné porušení těchto VOP.

Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení společnosti Tesco.

2. Clubcard

Zákazník registrovaný ve věrnostním programu společnosti Tesco Clubcard je při registraci na Webové stránce oprávněn uvést číslo své Clubcard. Zákazník, který Clubcard nemá, se stále může registrovat do služby Tesco Online Nákupy a nakupovat bez Clubcard. V okamžiku, kdy probíhá platba za převzaté zboží, bude Zákazníkovi na jeho účet Clubcard připsán počet bodů odpovídající ceně převzatého zboží platné v okamžiku doručení. V případě, že v souladu s VOP Zákazník některé zboží nepřevzme, případně ve stanovené lhůtě zboží vrátí, bude mu z Clubcard odečten počet bodů odpovídající ceně vráceného zboží platné v okamžiku doručení.

3. Zrušení registrace

Společnost Tesco je oprávněna okamžitě pozastavit či zrušit registraci Zákazníka, pokud je zde důvodné podezření, že Zákazník porušuje tyto VOP anebo ustanovení právních předpisů, zneužívá Službu či jiné služby nebo poskytnuté výhody ze strany společnosti Tesco, a to jakýmkoliv způsobem, neoprávněně zasahuje do struktury webové stránky společnosti Tesco anebo ohrožuje její fungování. Registrace dále zaniká skončením poskytování Služby společností Tesco. Zánikem či zrušením registrace nejsou dotčena ta ustanovení VOP, která vzhledem ke své povaze přetrvávají. Zákazník může požádat o zrušení své registrace prostřednictvím některého ze způsobů dostupných na stránkách <https://itesco.cz/kontakty/> nebo tak může učinit sám prostřednictvím mobilní aplikace Tesco Online Nákupy po přihlášení a kliknutí na záložku “Trvalé uzavření účtu Tesco“.

4. Zabezpečení Uživatelského účtu

Během registrace si Zákazník vytvoří přístupová hesla ke svému Uživatelskému účtu. Zákazník je povinen uchovávat toto heslo v tajnosti a nesdílet ho s dalšími osobami. Zákazník nese plnou odpovědnost za veškeré úkony, které jsou z jeho Uživatelského účtu učiněny. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu společnost Tesco informovat, pokud má jakékoli podezření na zneužití či zpřístupnění svého hesla třetí osobě. Společnost Tesco neodpovídá Zákazníkovi za škody, které mu vznikly v důsledku vyzrazení nebo zneužití jeho přístupového hesla.

III. Webová stránka

1. Ochrana práv duševního vlastnictví

Vlastníkem a provozovatelem Webové stránky je společnost Tesco, která je v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, oprávněna vykonávat majetková práva k této Webové stránce. Společnosti Tesco náleží veškerá autorská práva k vlastnímu obsahu, vizualizaci a designu Webové stránky včetně veškerých vyobrazení na těchto stránkách, jakož i k databázím tvořícím její obsah.

Fotografie Zboží zobrazeného na Webové stránce mají ilustrační charakter, používají se výhradně pro prezentaci Zboží a mohou se mírně lišit od skutečné podoby Zboží. Všechny informace uvedené na Webové stránce, včetně ochranných známek, fotografií, popisů a aplikací jsou chráněny právními předpisy. Každé jejich nepovolené použití, ať už úplné nebo částečné, představuje porušení právních předpisů.

2. Používání, správa a dostupnost Webové stránky společnosti Tesco

Každý, kdo navštíví <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ>, je uživatelem těchto Webových stránek (dále jen „Uživatel“) a je povinen se při jejich používání řídit platnými právními předpisy, jednat v souladu s dobrými mravy a těmito VOP, nepoškodovat dobré jméno a práva společnosti Tesco ani práva ostatních Uživatelů.

Uživatel se zavazuje, že zejména nebude:

1. užívat jak celek, tak i jednotlivé součásti Webové stránky jinak než pro vlastní potřebu, tj. zejména nebude nad rámec své potřeby kopírovat, stahovat a šířit obsah uvedených Webových stránek bez předchozího souhlasu jejich vlastníka;
2. zasahovat jiným Uživatelům do užívání Webové stránky a jakýmkoli způsobem jim v užití této Webové stránky bránit, pokoušet se vniknout do Uživatelských účtů jiných Zákazníků;
3. zakládat více Uživatelských účtů s úmyslem poškodit poskytovatele Služby, neoprávněně čerpat jednorázové výhody spojené s účtem Zákazníka nebo omezit přístup ke Službě jiným;
4. zasahovat jakýmkoliv způsobem bez souhlasu společnosti Tesco do obsahu či technické podstaty Webové stránky;
5. zasahovat do bezpečnosti Webové stránky;
6. využívat Webové stránky pro rozesílání nevyžádaných zpráv (spam) a řetězových zpráv, zasílat na tyto stránky viry nebo jakékoli nebezpečné či škodlivé programy.

Společnost Tesco je oprávněna závadný obsah z Webové stránky odstranit a požadovat a vymáhat po Uživateli, který zneužitím Služby způsobil společnosti Tesco škodu, uhrazení této škody v plné výši. Škodou se rozumí jakákoli škoda způsobená

společnosti Tesco, jiné společnosti skupiny Tesco nebo škoda, kterou vůči společnosti Tesco uplatnily třetí osoby, kterým v důsledku zneužití Služby Uživatelem vznikla škoda.

Společnost Tesco vyvíjí maximální úsilí ke zkvalitnění Služby a zajištění přesnosti, správnosti a aktuálnosti obsahu Webové stránky. Při používání Webové stránky může dojít k chybám nebo technickým problémům. V takovém případě, může Zákazník závadu nahlásit na zákaznické telefonické lince a společnost Tesco se pokusí závadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Společnost Tesco si vyhrazuje právo omezit přístup Uživatelů k Webové stránce na dobu nezbytně nutnou k provedení oprav, údržby nebo upgradu systému či implementace nových prvků systému.

Zákazník souhlasí s tím, že společnost Tesco nenese odpovědnost za:

1. technické obtíže, přerušení fungování Webové stránky;
2. nekompatibilitu Webové stránky s koncovým zařízením, softwarem Zákazníka nebo s jeho připojením k síti elektronických komunikací;
3. reklamu třetích stran prováděnou třetím subjektem prostřednictvím Webové stránky,
4. chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Webové stránky nebo v důsledku užití Webové stránky v rozporu s jejím účelem.

Společnost Tesco neodpovídá za jakoukoli škodu nebo ušlý zisk, který vznikl Zákazníkovi přímo nebo nepřímo v důsledku:

- (a) přerušení fungování Webové stránky,
- (b) neoprávněného zásahu Zákazníka nebo jakýchkoli třetích osob do Webové stránky,

IV. Dostupnost produktů, náhradní produkty a uzavření kupní smlouvy

Veškerá prezentace zboží umístěná na Webové stránce společnosti Tesco je informativního charakteru a společnost Tesco není povinna uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Dostupnost zboží prezentovaného na Webové stránce je vázána na skladové zásoby referenčního obchodu společnosti Tesco a společnost Tesco dostupnost veškerého zboží negarantuje.

Služba není určena k nákupu zboží pro podnikatelské účely. Z tohoto důvodu si společnost Tesco vyhrazuje právo odmítnout objednávku Zákazníka, pokud je podle všech okolností zřejmé, že jde o objednávku pro podnikatelské účely.

Zákazník si vytvoří nákupní seznam ze zboží, které společnost Tesco nabízí na Webové stránce. Vytvoření nákupního seznamu online znamená možnost vybrat si ve svém nákupním košíku produkty zobrazené na webové stránce <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ>. Vytvoření nákupního seznamu neznamená objednání těchto produktů online, Uživatel není povinen nakoupit vybrané produkty.

Kupní smlouva mezi společností Tesco a Zákazníkem je uzavřena okamžikem, kdy společnost Tesco elektronicky potvrdí Zákazníkovi objednávku na jeho emailovou adresu uvedenou při registraci.

Zákazník je oprávněn změnit svou objednávku za podmínek uvedených v těchto VOP. Pokud Zákazník zadá změnu své objednávky (učiní návrh na změnu kupní smlouvy), může dojít ke změně ceny zboží dle cen platných v den změny objednávky (více viz čl. V. Cena zboží a platební podmínky).

Dostupnost produktů zobrazená na stránkách <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ> se může lišit od skutečné dostupnosti produktů na ploše konkrétního obchodu, ze kterého je objednávka expedována v den doručení, takže Tesco nezaručuje nepřetržitou dostupnost všech produktů. Za účelem zajištění co největší dostupnosti produktů co nejvyššímu počtu zákazníků, může Tesco zavést nákupní limity na určité položky, které si zákazník může zakoupit. V tomto případě si Zákazník nemůže vybrat vyšší počet nebo množství produktu, než je horní limit stanovený společností Tesco.

Pokud zboží vybrané Zákazníkem není k dispozici a pokud Zákazník uvedl, že chce obdržet náhradní produkty v případě, kdy vybrané produkty nejsou dostupné, společnost Tesco zasláním elektronického dodacího listu navrhne Zákazníkovi změnu obsahu kupní smlouvy a vyvine maximální úsilí, aby při dodání zboží nabídlo jiné produkty, jejichž vlastnosti a cena se co nejvíce blíží Zákazníkem vybranému produktu. Během výběru produktů má Zákazník možnost vyjádřit souhlas či nesouhlas s nahrazením produktů, a to jak na úrovni jednotlivého produktu, tak na úrovni celého nákupního seznamu. Cena, velikost balení a značka náhradního produktu se mohou lišit od ceny, velikosti balení a značky Zákazníkem vybraného produktu. Při dodání budou tyto náhradní produkty uvedeny v elektronickém dodacím listu zaslaném v den doručení objednávky před jejím doručením.

V případě, že zboží objednané Zákazníkem po našem elektronickém potvrzení objednávky není nakonec dostupné nebo existuje jiný důvod, proč zboží nemůže být

zákazníkovi doručeno a zákazník nedal souhlas s nahrazením vybraného produktu, Tesco si vyhrazuje právo zrušit objednávku v souvislosti s předmětným zbožím, které není dostupné, nebo případně zrušit celou objednávku (kupní smlouvu), pokud žádné produkty nejsou dostupné a upravit konečnou cenu objednávky odečtením ceny zboží, které nebude společnost Tesco schopna dodat.

V případě, že Zákazník není spokojen s jakýmkoliv z náhradních produktů, může jej Zákazník vrátit řidiči, bez povinnosti za náhradní produkt zaplatit. Zákazník je také oprávněn od smlouvy do 14 dnů od zakoupení produktů odstoupit a dodané produkty vrátit bez udání konkrétního důvodu.

Zákazníkovi, který pro účely platby on-line předem poskytl detaily své platební karty, bude částka za nepřevzaté zboží vrácena zpět na platební kartu .

Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

V. Cena zboží a platební podmínky

1. Cena zboží

Aktuální cena zboží je uvedena na Webové stránce po přihlášení registrovaného Uživatele. Cena zboží na Webové stránce může být společností Tesco měněna, a to kdykoliv bez udání důvodu.

Cena zboží je Zákazníkovi sdělena vždy dopředu před uzavřením kupní smlouvy či před přijetím její změny, a to prostřednictvím Webové stránky. O kupní ceně zboží v příslušné objednávce bude Zákazník také informován při potvrzení této objednávky ze strany Tesco a také prostřednictvím elektronického dodacího listu zaslaného na registrovanou emailovou adresu Zákazníka.

V případě návrhu na změnu kupní smlouvy ze strany Zákazníka ve smyslu čl. VIII. těchto VOP, může být Zákazníkovi ze strany Tesco předložen návrh na změnu ceny zboží u dílčích položek v již uzavřené kupní smlouvě. Tento návrh na změnu ceny je protinávrhem Tesco k návrhu Zákazníka na změnu kupní smlouvy, přičemž Zákazník není povinen tento návrh Tesco akceptovat. V případě, že tento protinávrh Tesco nebude ze strany Zákazníka akceptován, zůstává kupní smlouva v platnosti v původním znění, a to včetně ceny zboží.

V případě, že protinávrh Tesco bude ze strany Zákazníka akceptován, dojde ke změně kupní smlouvy, a to včetně kupní ceny u zboží, u kterého Tesco učinilo protinávrh na změnu ceny. Výše uvedený postup se uplatní také v případě, že uvedené zboží není dostupné a zákazník nesouhlasil s doručením náhradního produktu/produktů. Kupní cena bude odpovídajícím způsobem upravena.

Zákazník má dále právo při doručení objednaného zboží navrhnout změnu kupní smlouvy společnosti Tesco a to tak, že některé a/nebo všechny objednané položky odmítne a společnost Tesco takový návrh Zákazníka na změnu kupní smlouvy bez dalšího akceptuje. Zákazník má rovněž právo postupovat podle článku X. těchto VOP (odstoupení od smlouvy).

Při objednávání zboží na váhu si společnost Tesco vyhrazuje právo na dodání zboží s přiměřenou hmotností odchylkou. V tomto případě může dojít ke změně ceny zboží v závislosti na této hmotností odchylce.

Pokud u zboží, jehož cena je určena podle váhy za měrnou jednotku a jehož povaha to umožňuje, Zákazník objedná počet kusů namísto váhového množství, společnost Tesco dodá požadovaný počet kusů. Cena pak bude stanovena podle váhy objednaného počtu kusů takového zboží.

Ceny zboží ve vratných zálohovaných obalech zahrnují i zálohu za tento obal. Informace o výši zálohy je uvedena u konkrétního produktu. Zákazník může vrátit zálohovaný obal a obdržet zpět zálohu v provozních hodinách hypermarketu Tesco. Zálohované obaly není možno vracet přímo řidiči rozvozu, stejně tak není možné uplatnit kupon za vrácené zálohované lahve prostřednictvím Služby.

Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3. Cena za dopravu zboží a manipulační poplatek

V ceně zboží není zahrnuta cena za dopravu zboží. Výše ceny za dopravu zboží je závislá na požadovaném čase doručení zboží. Informace o ceně za dopravu zboží bude Zákazníkovi dostupná v okamžiku vytváření objednávky přes Webovou stránku.

Pokud celková hodnota objednávky je nižší než 700 Kč je společnost Tesco oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 80 Kč. Pokud je celková hodnota objednávky vyšší než uvedená částka, manipulační poplatek nebude účtován.

4. Platební podmínky

Cenu zboží, cenu za dopravu zboží a manipulační poplatek může Zákazník uhradit následujícím způsobem:

1. On-line prostřednictvím těchto debetních/kreditních karet: Visa debit, Visa electron, Master Card, Maestro;

2. Úhradou při dveřích Zákazníka – prostřednictvím těchto debetních/kreditních karet: Visa debit, Visa electron, Master Card, Maestro.

Za účelem snížení rizika neautorizovaného přístupu nebo zpřístupnění detailů platební karty Zákazníka budou tyto detaily zašifrovány.

Zákazník bere na vědomí, že v případě platby za zboží platební kartou online, je nezbytné provést předběžné ověření transakce zadáním údajů o platební kartě již v okamžiku odeslání objednávky prostřednictvím Webové stránky. V momentě ověřování transakce bude cena objednaného zboží navýšena o patnáct procent (15 %) z důvodu potenciálních náhrad, přičemž banka následně před samotným doručením uvolní ve prospěch společnosti Tesco pouze částku odpovídající ceně skutečně doručovaného zboží Zákazníkovi.

Dnem doručení zboží bude provedena plná autorizace platební karty Zákazníka. Banka před samotným doručením uvolní ve prospěch společnosti Tesco částku rovnající se ceně doručovaného zboží.

V případě, že Zákazník v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami zruší včas svou objednávku prostřednictvím svého online účtu Tesco, nebude mu žádná částka účtována. Pokud Zákazník zruší objednávku v den doručení před samotným doručením prostřednictvím kontaktování zákaznické linky, avšak poté, co již byla částka za doručovanou objednávku stržena, společnost Tesco tuto částku Zákazníkovi v plné výši vrátí na jeho bankovní účet. Připsání částky na účet Zákazníka proběhne v okamžiku zpracování této transakce bankou.

Zákazník je povinen před odesláním objednávky ověřit, zda platnost jeho platební karty neuplyne před dnem předpokládaného doručení objednaného zboží. V případě, že bude platební karta Zákazníka v den doručení zboží neplatná, společnost Tesco zboží nedoručí.

V souladu s § 28 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty společnost Tesco nevystavuje daňové doklady. Společnost Tesco zašle Zákazníkovi dodací list v elektronické podobě na registrovanou emailovou adresu.. Smlouva (případně změna Smlouvy), resp. Zákazníkem potvrzený dodací list je zároveň uložen v archivu společnosti Tesco a na žádost bude poskytnut Zákazníkovi.

VI. Dostupnost zboží a nadlimitní objednávky

Z důvodu zajištění dostupnosti zboží co největšímu počtu zákazníků, může společnost Tesco předem stanovit maximální limity odběru položek zboží jedním Zákazníkem, které nesmí přesáhnout 100 kg. Tímto ustanovením však není dotčeno právo společnosti Tesco v případě individuální objednávky velkého množství zboží toto zboží nedodat, případně počet objednaných kusů omezit na rozumnou míru, pokud jedna objednávka překročí 100 kg. O nadlimitní objednávku se jedná vždy, pokud objednávka překročí hmotnost 100 kg. Objednávka velkého množství jednoho druhu zboží, je v dalších případech na rozumné úvaze společnosti Tesco, a to s přihlédnutím k ceně zboží, druhu, skladovým zásobám, možnostem dopravy apod. O nedoručení nadlimitní objednávky, či o jejím omezení ze strany společnosti Tesco bude zákazník vždy předem vyrozuměn.

VII. Země původu, alergeny a zvláštní kategorie produktů

Země původu ovoce a zeleniny bude zákazníkovi sdělena v okamžiku dodání zboží uvedením na váhovém štítku zboží. Složení konkrétního druhu produktu, jako je rohlík 43g, rohlík 50g a chléb, budou zákazníkovi sděleny v okamžiku dodání zboží dle platné nabídky provozovny, která vyřizuje objednávku Zákazníka, uvedením na štítku daného zboží. Aktuální informace lze také získat na naší Informační lince na čísle 800 222 555, volba 2.

U ostatního zboží je složení, alergeny a výrobce dostupné přímo v popisu každého výrobku na webu.

VIII. Zadání, změna, zrušení objednávky Zákazníkem

Zákazník zadává svoji objednávku po svém zaregistrování prostřednictvím aplikace na Webové stránce. Změnu objednávky může Zákazník provést ze svého Uživatelského účtu, případně prostřednictvím zákaznické linky.

Zrušení, případně změnu objednávky může Zákazník prostřednictvím Uživatelského účtu provést nejpozději do 23:45 hod. dne předcházejícího dni, ve kterém má být zboží doručeno.

V případě, kdy je objednávka doručována ve stejný den, v jaký byla zadána, může zákazník zrušit nebo změnit objednávku:

1. do 8:44, pokud je doba doručení objednávky mezi 13:00-18:00; nebo
2. do 12:44, pokud je doba doručení objednávky mezi 18:00-22:00.

Dále má Zákazník právo zrušit celou objednávku ihned po doručení elektronického dodacího listu prostřednictvím zákaznické linky.

Společnost Tesco je oprávněna zrušit celou nebo část objednávky též z technických důvodů nebo technického výpadku Služby.

IX. Doručení a převzetí, poplatek za nákupní tašky

Zákazník při objednávce zboží na Webové stránce zadává adresu místa doručení jím objednaného zboží v rámci České republiky. Zboží je doručeno k hlavnímu vstupnímu vchodu budovy, jejíž adresa byla uvedena v objednávce Zákazníka jako místo doručení.

Zákazník může požádat při zadávání objednávky prostřednictvím Webové stránky o doručení až do určitého patra, případně až do bytu. V takovém případě společnost Tesco, prostřednictvím řidiče, který objednávku doručuje, vyvine rozumné úsilí o doručení až do požadovaného místa, avšak musí být současně splněny následující předpoklady:

1. řidič má povolení Zákazníka ke vstupu,
2. vstupu nebrání žádná překážka, například zamčené vchodové dveře a
3. řidič na místě doručení, s ohledem na všechny okolnosti, neshledá požadavek Zákazníka za nepřiměřený, případně zdraví ohrožující.

Společnost Tesco usiluje o doručení v požadovaném čase, avšak nenese žádnou odpovědnost za nedoručení včas, pokud toto bylo způsobeno skutečnostmi, které s přihlédnutím ke všem okolnostem nemohla společnost Tesco bez vynaložení nepřiměřených nákladů ovlivnit.

Společnost Tesco je oprávněna prověřit věk Zákazníka zejména v souvislosti s prodejem alkoholických výrobků, a to nahlédnutím do Zákazníkova průkazu totožnosti. Nebude-li potřebný věk Zákazníka prokázán, společnost Tesco zboží nepředá, ledaže by zboží bylo předáno osobě, která výše uvedené podmínky splní.

V případě, že v dohodnutém čase a na místě určeném Zákazníkem nebude osoba způsobilá k převzetí zboží, zanechá řidič oznámení o uskutečněném pokusu o doručení a informaci, že pro opětovné doručení je Zákazník povinen kontaktovat zákaznickou linku.

Marným doručením není dotčeno právo společnosti Tesco požadovat a vymáhat cenu za poskytnutí dopravy zboží či manipulační poplatek. V případě požadavku Zákazníka na opětovné doručení Zákazník bere na vědomí, že společnost Tesco je mu oprávněna opětovně účtovat cenu za poskytnutí dopravy zboží a případně též manipulační poplatek.

Zboží je doručováno kterýkoli den v týdnu, včetně sobot a nedělí od 8.00 hod. do 22.00 hod.

Společnost Tesco nedoručuje zboží ve dnech 1. ledna, na Velikonoční pondělí, 8. května, 28. září, 28. října, 24. prosince, 25. prosince a 26. prosince. Po předcházejícím oznámení zveřejněném na webové stránce si společnost Tesco vyhrazuje právo určit další dny, kdy nebude zboží doručováno, kromě dnů uvedených v předchozí větě.

V případě zadávání své objednávky, má Zákazník na výběr ze dvou možností způsobu předání zboží:

1. v nákupních taškách. Zákazníkovi bude v takovém případě účtován paušální poplatek za použití nákupních tašek pro uložení zboží, jehož výše je uvedena na Webové stránce a Zákazník je s aktuální výší seznámen vždy před odesláním objednávky; nebo

2. bez nákupních tašek. Pultové maso, ryby, detergenty a další zboží, na které se vztahuje povinnost jejich balení z hygienických důvodů, nejsou předmětem zpoplatnění. Zákazník bude mít k dispozici dostatek času na převzetí veškerého zboží.

X. Odstoupení od smlouvy a vrácení zboží

Zákazník je oprávněn do 14 dnů ode dne převzetí zboží od kupní smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodů. Odstoupení je možné i pro dílčí položky nákupu.

Zákazník bere na vědomí, že nelze odstoupit od smlouvy na zboží, které:

1. podléhá rychlé zkáze (ovoce, zelenina, potraviny živočišného původu),
2. bylo vyňato z obalu a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
3. bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím (kontaminováno jiným zbožím), a dále
4. noviny, periodika nebo časopisy, zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačové programy, pokud Zákazník porušil jejich původní obal.

Při vracení zboží Zákazník odpovídá pouze za snížení jeho hodnoty v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží včetně jeho funkčnosti.

Zákazník může od kupní smlouvy odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy dostupného [zde](#), který zašle poštou do sídla společnosti Tesco.

Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, na své náklady zašle do sídla společnosti nebo předá v kterékoli prodejně společnosti Tesco bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od společnosti Tesco převzal. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu společnost Tesco bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, včetně nákladů na dodání, a to stejným způsobem, jakým je společnost Tesco od Zákazníka přijala. Společnost Tesco není povinna vrátit peněžní prostředky dříve, než jí Zákazník předá zboží nebo prokáže, že zboží společnosti Tesco odeslal.

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je společnost Tesco oprávněna jednostranně započíst proti nároku Zákazníka na vrácení kupní ceny.

V případě, že Zákazník vrací zboží v prodejně Tesco, může mu být na jeho žádost vyplacena hotovost za vrácené zboží, pokud se nedohodne na odběru jiného zboží náhradou za zboží vrácené.

Zákazník bere na vědomí, že v případě vracení zboží podle tohoto článku je rozhodná cena, kterou Zákazník uhradil v okamžiku doručení vráceného zboží. Současně Zákazník bere na vědomí, že mu z jeho Clubcard bude odečten relevantní počet bodů. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ta ustanovení VOP, která upravují nepřevzetí zboží z důvodu odlišné ceny nebo z důvodu doručení náhradního zboží za zboží nedostupné. Současně nejsou tímto článkem dotčena jakákoli práva a povinnosti Zákazníka, která mu vyplývají z obecně platných právních předpisů nebo VOP ve vztahu k uplatnění práv zákazníka z odpovědnosti za vady zboží (reklamace vadného zboží).

Zákazník bere rovněž na vědomí, že pokud vrácením zboží podle tohoto článku klesne hodnota nákupu pod finanční hranici určující uplatnění slevového kupónu, je společnost Tesco oprávněna nárokovat odpovídající výši slevového kupónu zpětně.

Při nákupu nového zboží z řady elektrospotřebičů jako jsou baterie, zářivky, výbojky apod. stejného typu lze bezplatně odevzdat starý kus elektrospotřebiče na kterékoli z našich prodejen (tj. kus za kus) kdykoli během provozní doby nebo je možné bezplatně předat přepravci vaše staré zařízení a my zajistíme je ho zpětný odběr.

Jedná-li se o spotřebiče, u něhož žádný z vnějších rozměrů nepřesahuje 25 cm, pak je možné tyto spotřebiče bez povinnosti nákupu bezplatně předat rovněž na kterékoli z našich prodejen.

Na každé baterii nebo akumulátoru byste měli najít toto označení „přeškrtnutou popelnici“, které připomíná, že baterie nepatří do směsného odpadu, ale že musí být odevzdána na místa k tomu určená.



Pokud je navíc vyznačen pod symbolem přeškrtnuté popelnice symbol Pb, Cd nebo Hg, znamená to, že tyto baterie obsahují zvlášť nebezpečné prvky olovo, kadmium a rtuť.

Ekologickou likvidaci výrobků zajišťuje společnost ASEKOL, a.s., se sídlem Československého exilu 2062/8, 143 00 Praha 4. Další místa zpětného odběru a jiné informace je možné najít na stránkách kolektivního systému Asekol.

XI. Reklamac

Společnost Tesco Zákazníkovi doporučuje, aby zboží, které je při převzetí poškozené, nepřevzal. Pokud se vady zboží projeví po převzetí, má Zákazník právo uplatnit reklamaci vadného zboží:

1. v kterékoli prodejně společnosti Tesco s ohledem na prodávaný sortiment nebo;
2. poštou do sídla společnosti Tesco nebo;
3. zavoláním na zákaznickou linku +420 800222555 nebo;
4. vyplněním kontaktního formuláře na <https://itesco.cz/kontakty/>.

Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na povahu Zboží, nemusí být ze strany společnosti Tesco jeho reklamaci vždy vyhověno, a to zejména v případě, že nevytkl zjevné vady Zboží při jeho předání (např. potraviny nebo při poškození ochranného obalu) a/nebo nepodaří-li se prokázat, že Zboží mělo vytýkané vady již při jeho předání.

Zákazník dále bere na vědomí, že u čerstvých potravin určených ke spotřebě do 24 hodin od doručení, je třeba reklamaci učinit do 24 hodin od doručení.

Neoznámí-li Zákazník vadu Zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Pokud není ve VOP dále uvedeno jinak, uplatní se při reklamaci ustanovení reklamačního řádu dostupného na

<https://www.itesco.cz/help/pages/dokumenty/ostatni-dokumenty/reklamacni-rad>.

XII. Ochrana osobních údajů

Související ustanovení lze nalézt v příslušné části Zásad ochrany osobních údajů Tesco, které jsou dostupné prostřednictvím webové stránky společnosti Tesco na

adrese: www.itesco.cz/ochrana-osobnich-udaju.

XIII. Služba „Klikni+Vyzvedni“

Popis a podmínky služby „Klikni+Vyzvedni“

Služba „Klikni+Vyzvedni“ je doplňkovou službou ke Službě. Služba „Klikni+Vyzvedni“ umožňuje Zákazníkům, aby si zboží objednané prostřednictvím Služby osobně vyzvedli ve Výdejním místě. Zákazník Služby tak má možnost volby mezi doručením zboží společností Tesco do jím požadovaného místa doručení nebo osobním vyzvednutím. Podmínkou využití služby „Klikni+Vyzvedni“ je její dostupnost pro Zákazníka. Služba „Klikni+Vyzvedni“ je dostupná pouze těm Zákazníkům, kteří podle místa registrace spadají do jednotlivých oblastí ČR, ve kterých je Služba dostupná („Výdejní místo“). Informaci o dostupnosti a o ceně služby „Klikni+Vyzvedni“ bude Zákazníkovi dostupná v okamžiku zadávání jednotlivých požadavků objednávky do webové aplikace Služby. Výdejní místo je zřetelně označeno logem služby „Klikni+Vyzvedni“. IPro službu „Klikni+Vyzvedni“ platí přiměřeně ustanovení těchto VOP, vyjma čl. IX Doručení a převzetí. Pokud jde o převzetí zboží v rámci služby Klikni+Vyzvedni, platí níže uvedené.

Převzetí zboží ve Výdejním místě

Zboží ve Výdejním místě je oprávněna převzít osoba, která objednávku uskutečnila a která pracovníkovi výdeje sdělí číslo objednávky. Bez předložení čísla objednávky není možné zboží Zákazníkovi vydat. V případě, že pracovník výdeje má pochybnosti o oprávněnosti osoby k odběru zboží, je oprávněn po takové osobě požadovat předložení osobního dokladu za účelem prokázání věku a totožnosti. Pokud nebude oprávnění k převzetí prokázáno, společnost Tesco zboží nepředá.

Pokud zboží vybrané Zákazníkem není k dispozici a pokud Zákazník uvedl, že chce obdržet náhradní produkty v případě, kdy vybrané produkty nejsou dostupné, společnost Tesco zasláním elektronického dodacího listu navrhne Zákazníkovi změnu obsahu kupní smlouvy a vyvine maximální úsilí, aby při dodání zboží nabídlo jiné

produkty, jejichž vlastnosti a cena se co nejvíce blíží Zákazníkem vybranému produktu. Během výběru produktů má Zákazník možnost vyjádřit souhlas či nesouhlas s nahrazením produktů, a to jak na úrovni jednotlivého produktu, tak na úrovni celého nákupního seznamu. Cena, velikost balení a značka náhradního produktu se mohou lišit od ceny, velikosti balení a značky Zákazníkem vybraného produktu.

Při převzetí zboží Zákazníkem je Zákazník oprávněn zcela či částečně náhradní produkty odmítnout a společnost Tesco takový návrh Zákazníka na změnu kupní smlouvy bez dalšího akceptuje. Zákazník má rovněž právo postupovat dle článku X. těchto VOP (odstoupení od smlouvy). Zákazníkovi, který pro účely platby on-line předem poskytl detaily své platební karty, bude částka za nepřevzaté zboží vrácena na platební kartu zákazníka. V případě, že zboží objednané Zákazníkem po našem elektronickém potvrzení objednávky, není nakonec dostupné nebo existuje jiný důvod, proč zboží nemůže být zákazníkovi připraveno k odběru a zákazník nedal souhlas s nahrazením vybraného produktu, Tesco si vyhrazuje právo zrušit objednávku v souvislosti s předmětným zbožím, které není dostupné, nebo případně zrušit celou objednávku (kupní smlouvu), pokud žádné produkty nejsou dostupné a upravit konečnou cenu objednávky odečtením ceny zboží, které nebude společnost Tesco schopna doručit.

XIV. Elektronické kupóny

Elektronický kupón (dále jen „**e-kupón**“ nebo „**slevový kód**“) je alfanumerický kód doručený Zákazníkovi prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo který Zákazník získá jiným způsobem (např. proklikem přes reklamní banner). E-kupón opravňuje Zákazníka ke slevě z konečné ceny nákupu uskutečněného prostřednictvím Služby. Použití e-kupónu se řídí VOP Služby a dále podmínkami spojenými s e-kupónem a komunikovanými Zákazníkovi.

Použití e-kupónu může být vázáno na splnění podmínek ze strany Zákazníka, např. na dosažení předem určené výše ceny nákupu, registrace do Služby v určitém časovém období apod. E-kupón je nepřenositelný, nelze ho směnit za hotovost, ani nezakládá právo na jiná plnění než plnění s e-kupónem spojená. Platnost e-kupónu je časově omezena. Po uplynutí lhůty platnosti e-kupónu nárok na uplatnění slevy bez náhrady zaniká.

E-kupon se uplatňuje zadáním kódu na příslušném místě během elektronického nákupu v sekci Platba. Oprávněnost získání e-kuponu může podléhat kontrole spočívající v předložení dokladu/zpětného potvrzení o oprávněnosti používání e-kuponu. Pokud nebude v konkrétním případě stanoveno jinak, platí, že v rámci jedné

objednávky zadané prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace Služby lze uplatnit pouze jeden e-kupón a dále že konkrétní e-kupón může být použit pouze jednou.

Uplatněním e-kupónu Zákazník souhlasí s pravidly a podmínkami jeho použití. V případě, že v okamžiku převzetí zboží bude změněna kupní smlouva mezi společností Tesco a Zákazníkem na odběr zboží za kupní cenu nižší, než která byla podmínkou pro uplatnění e-kupónu, nárok Zákazníka na získání slevy spojené s e-kupónem zaniká a Zákazníkovi je naúčtována cena v plné výši.

Používáním e-kuponu Zákazník odpovídá společnosti Tesco, že je řádný a oprávněný příjemce/Zákazník a držitel e-kuponu a současně, že jej používá v dobré víře a nezneužívá jej. Vznikne-li důvodné podezření ze strany společnosti Tesco, že příjemce/Zákazník/držitel e-kupony získal jinak, než je uvedeno v těchto VOP (koupí, podvodem), zneužívá e-kupón nebo se dopouští jiného protiprávního jednání, společnost Tesco si vyhrazuje právo jednostranně odmítnout přijetí e-kuponu získaného či použitého v rozporu s těmito VOP nebo si vyhrazuje právo zrušit jakýkoli e-kupon. Společnost Tesco si vyhrazuje právo přijmout veškerá další opatření, která považuje za vhodná v takových případech.

Tesco nenese žádnou odpovědnost za případné zneužití e-kupónu, nemožnost jeho použití z důvodu technických problémů nebo z důvodu, že byl e-kupón Zákazníkovi zcizen. Zákazník nese plnou odpovědnost a důsledky vyplývající z nesprávného použití e-kupónu nebo z jeho sdílení s jinými osobami. E-kupón na dopravu zdarma neplatí pro službu Klikni+Vyzvedni.

Pro účely stanovení počtu bodů Clubcard, na které Zákazníkovi vzniká nárok, je rozhodující cena nákupu po slevě.

Společnost Tesco si vyhrazuje právo měnit, ukončit platnost všech e-kuponů nebo měnit jejich podmínky kdykoli bez předchozího upozornění Zákazníka.

Vyloučené zboží a / nebo služby

Některé výrobky a / nebo služby jsou vyloučeny z e-kupónových nabídek. Za e-kupóny nelze nakupovat tabák, tabákové výrobky, pohonné hmoty, kojeneckou stravu a léky na lékařský předpis (tzv. vyloučené zboží), ceniny (např. dálniční známky) a losy od společnosti Sazka. Společnost Tesco si vyhrazuje právo určit i jiné výrobky a / nebo služby, které mohou být vyloučeny. Každé takové vyloučené zboží a / nebo služby bude oznámeno na e-kupónu nebo bude zveřejněno na webových stránkách. Vyloučené zboží a / nebo služba se nezapočítávají do provedeného nákupního seznamu nebo nákupu a z toho důvodu se na něj nebude vztahovat žádná sleva.

XV. Produkty Tesco Mobile

Poskytování služeb elektronických komunikací společností Tesco Mobile se řídí všeobecnými obchodními podmínkami, jejichž znění je dostupné na <https://tescomobile.cz/vseobecne-podminky/>

XVI. Ostatní ustanovení

V případě rozporu české a anglické verze VOP je rozhodující česká verze. Pokud některé ustanovení VOP bude shledáno příslušným soudem neplatné, neplatnost tohoto ustanovení nebude mít dopad na ostatní ustanovení VOP, která zůstávají platnými a účinnými. Jestliže společnost Tesco v případě jednotlivého nebo opakovaného porušování VOP neuplatnila svoje práva, která jí v důsledku porušení vznikla, v žádném případě to nelze považovat za vzdání se práva a neovlivňuje to práva společnosti Tesco toto plnění vymáhat.

XVII. Změny Všeobecných obchodních podmínek

Společnost Tesco je oprávněna kdykoli změnit VOP v přiměřeném rozsahu. O takové změně bude společnost Tesco informovat Zákazníky nejpozději 7 kalendářních dnů před dnem účinnosti nového znění VOP, a to prostřednictvím emailové adresy uvedené v Zákaznickém účtu. Pokud Zákazník nesouhlasí s novým zněním VOP, má možnost zrušit svůj Zákaznický účet. Pokud tak neučiní do dne účinnosti nových VOP, má se za to, že se změnou souhlasí a bude se těmito VOP řídit. Zákazník je vždy oprávněn zrušit svůj Zákaznický účet a zároveň není povinen Službu využít.

XVIII. Závěrečná ustanovení

Tyto VOP, stejně jako veškeré závazky vzniklé v důsledku užití Služby se řídí českým právním řádem. Řešení případných sporů je plně v jurisdikci soudu České republiky místně příslušného podle sídla společnosti Tesco. V případě nespokojenosti se Zákazník může se svým podnětem obrátit na společnost Tesco prostřednictvím kontaktů služby zákaznické podpory, případně se obrátit na orgán státního dozoru, např. Českou obchodní inspekci.

Toto znění VOP se vztahuje na veškeré objednávky vytvořené po účinnosti těchto VOP a také na objednávky, které byly postupem dle těchto VOP Zákazníkem změněny po datu účinnosti těchto VOP.

XIX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je systém, který při řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli umožňuje alternativní postup mimo klasickou soudní cestu. V případě nespokojenosti se Zákazník může se svým podnětem obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je v tomto případě Česká obchodní inspekce jako příslušný orgán státního dozoru. Česká obchodní inspekce má k dispozici potřebné informace o alternativním postupu, kterým může Zákazník spor řešit. Více informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové adrese České obchodní inspekce: www.coi.cz.

XX. Kontaktní údaje zákaznické podpory:

Služba: <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs>

Zákaznickou linku lze kontaktovat

1. zavoláním na tel.číslo +420 800222555 nebo;
2. vyplněním kontaktního formuláře na <https://itesco.cz/kontakty/> .

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 2. února 2026

V Praze, dne 2. února 2026