

# OGÓLNE WARUNKI PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO CLUBCARD (zwane dalej „Regulaminem”)

## I Postanowienia ogólne

Program lojalnościowy Tesco Clubcard stanowi własność i prowadzony jest przez Tesco (Polska) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, przy ul. Kapelanka 56, 30-347 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000016108, kapitał zakładowy w całości opłacony: 3.503.718.000,00 zł, NIP: 526-10-37-737 (w dalszej części zwana „Tesco”). Program lojalnościowy Tesco Clubcard przeznaczony jest dla klientów sklepów Tesco i użytkowników serwisu internetowego Tesco E-Zakupy i pozwala im zbierać na koncie osobistym punkty za zakupy dokonywane w sklepach Tesco w Polsce lub za pośrednictwem serwisu internetowego Tesco E-Zakupy, a także za korzystanie z usług i produktów Tesco Finans (w dalszej części zwany „Programem Clubcard”). W zamian za zebrane punkty Tesco oferuje klientom różne nagrody (np. bony). Więcej informacji o Programie Clubcard można znaleźć na stronie internetowej Programu Clubcard <http://www.tesco.pl/marki-i-uslugi/clubcard>, w Punkcie Obsługi Klienta w sklepie lub dzwoniąc na infolinię Clubcard pod numer: 800 105 104.

## II Członkostwo w Programie Clubcard

Program otwarty jest dla wszystkich osób fizycznych powyżej 18. roku życia mieszkających na terytorium Polski, które zaakceptują postanowienia niniejszego Regulaminu przed rejestracją w sklepie lub przesyłając należycie wypełniony formularz rejestracyjny online: <http://www.tesco.pl/marki-i-uslugi/clubcard/> (w dalszej części zwany „Klientem”). Osoby prawne i przedsiębiorcy nie mogą uczestniczyć w Programie. Do Programu Clubcard można przystąpić wyłącznie pojedynczo, wielokrotne członkostwo nie jest możliwe. Rejestrując się w Programie Clubcard Klient zgadza się na warunki członkostwa i deklaruje zapoznanie się z jego treścią.

## III Korzystanie z Clubcard

W przypadku rejestracji osobistej w sklepie, Klient otrzymuje kartę i dwie karty-breloki (w dalszej części łącznie zwanymi „kartą Clubcard”) po podpisaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego w celu rejestrowania punktów zdobywanych za zakupy dokonywane przez Klienta lub członka jego/jej wspólnego gospodarstwa domowego w sklepach Tesco. W przypadku składania aplikacji online, Karta Clubcard zostanie przesłana Klientowi na adres wskazany podczas rejestracji online. Karta Clubcard należy do Tesco i służy do zbierania punktów za zakupy. Może być wykorzystywana wyłącznie przez Klienta lub członków jego/jej wspólnego gospodarstwa domowego (w dalszej części łącznie zwanymi „Klientem”) i nie może być wymieniana na środki pieniężne. Z Karty Clubcard można korzystać wyłącznie w przypadku zakupów dokonywanych przez użytkownika końcowego. Przy transakcji, do której wystawiono fakturę VAT, nie można korzystać z karty Clubcard. Biorąc pod uwagę, że Tesco jest detalistą i oferuje towary konsumentom końcowym, Tesco zastrzega sobie prawo potrącenia z konta osobistego Clubcard Klienta wszystkich punktów przyznanych za zakupy dokonanych w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej. Ponadto, Tesco zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub rozwiązania członkostwa w Programie Clubcard w przypadku istnienia uzasadnionych wątpliwości, co do tego, że zakupy dokonane przez Klienta zostały dokonane w celu związanym z prowadzeniem działalności gospodarczej (pod względem ilości dokonanych zakupów), a nie w celu konsumpcji osobistej. Tesco zastrzega sobie prawo potrącenia punktów z konta osobistego Clubcard również w

przypadku istnienia uzasadnionego podejrzenia jakichkolwiek innych działań nieuczciwych i nieuzasadnionych mających na celu zdobycie punktów w Programie Clubcard w sposób nieupoważniony.

Karty i breloki mogą być wykorzystywane wyłącznie w sklepach Tesco oraz w sklepach partnerów handlowych Tesco. W przypadku partnerów handlowych zastosowanie mogą mieć inne warunki, w celu uzyskania szczegółów należy skontaktować się z właściwymi partnerami.

W przypadku zgubienia Karty Clubcard należy skontaktować się z najbliższym sklepem Tesco i poprosić o wydanie duplikatu zgubionej Karty Clubcard albo zgłosić zagubienie/złożyć wniosek o wydanie duplikatu online korzystając z Mojego Konta Clubcard.

#### **IV Zbieranie punktów**

W celu otrzymania punktów za zakupy, przy płatności Klient musi pokazać w kasie Kartę Clubcard. Punkty przyznane przy wykorzystaniu Karty Clubcard wydanej dla danego konta Clubcard gromadzone są na tym koncie. Punkty Clubcard mogą być również przyznawane na odrębnych zasadach i warunkach (np. Moje Małe Tesco, Tesco Finanse), stanowiących uzupełnienie niniejszego Regulaminu.

Minimalna kwota za zakupy, za które przyznawane są punkty wynosi 2 zł. Za każde wydane 2 zł przyznawany jest 1 punkt. Wartość 1 punktu to 1 grosz.

Tesco zastrzega sobie prawo zmiany powyższych kursów przeliczeniowych w dowolnym czasie a każda zmiana wchodzi w życie z dniem jej publikacji na stronie internetowej: <https://tesco.pl/marki-i-uslugi/clubcard/> oraz [www.tesco.pl](http://www.tesco.pl), jak również w sklepach Tesco.

Punkty rejestrowane są na koncie osobistym Klienta a suma zdobytych przez Klienta punktów w danej transakcji wskazywana jest na paragonie, w Aplikacji Mobilnej Clubcard albo Moim Koncie Clubcard. Zdobytych punktów nie można przenieść na innego Klienta.

W przypadku, gdy punkty nie zostały przypisane do danego konta po okazaniu w kasie Karty Clubcard, Klient ma prawo do wniesienia skargi w tym sklepie Tesco, w Punkcie Obsługi Klienta przedstawiając paragon lub inny dokument potwierdzający dokonanie zakupu w terminie 1 dnia od zakupu. Reklamacje składane w późniejszym terminie będą odrzucane. W przypadku, gdy Klient nie okaże Karty Clubcard, punkty nie mogą zostać przyznane w terminie późniejszym a reklamacja zostanie odrzucona. Tesco zastrzega sobie prawo do określenia maksymalnej kwoty zakupu, od której przyznawane są punkty.

W przypadku zwrotu jakiegokolwiek produktu bez względu na przyczynę, punkty przyznane za taki zakup zostaną potrącone z konta Klienta. Tesco zastrzega sobie prawo potrącenia lub odmówienia przyznania punktów zdobytych sprzecznie z niniejszym Regulaminem.

Punkty nie są przyznawane za następujące produkty i usługi:

- a) zakup artykułów tytoniowych i akcesoriów tytoniowych,
- b) zakup napojów alkoholowych, za wyjątkiem piwa,
- c) zakup bonów towarowych Tesco, doładowań do kart podarunkowych lub żywieniowych Tesco,
- d) zakup paliw i innych artykułów na stacjach paliw Tesco,
- e) zakup i zwrot opakowań zwrotnych, w tym kaucje naliczone przy zakupie akumulatorów,

f) zakupy w sklepach firm zewnętrznych na pasażach handlowych sklepu sieci Tesco, jego parkingu, oraz innych lokalizacjach należących do sklepu, a wynajmowanych firmom zewnętrznym,

g) płatności związane z usługami i produktami Tesco Financial Services (w tym płatności w systemie Wygodne Rachunki, doładowanie telefonów komórkowych, międzynarodowe przekazy pieniężne, produkty bankowe i ubezpieczeniowe), chyba że w regulaminach poszczególnych usług, produktów i związanych z nimi promocji zastrzeżono inaczej (lista produktów i usług dla których są przyznawane punkty Clubcard można znaleźć na stronie internetowej Tesco w kategorii Tesco Finanse).

Tesco zastrzega sobie możliwość wyłączenia innych produktów w każdym czasie z uwagi na uregulowania prawne lub według wyłącznego uznania Tesco.

## **V Nagrody**

Każdy Klient, który w danym cyklicznym trzymiesięcznym okresie zbierania punktów zgromadzi na Koncie Clubcard, co najmniej 300 punktów, otrzymuje pocztą lub w formie elektronicznej Wyciąg zawierający zestawienie punktów zgromadzonych na Koncie, a także nagrody w postaci bonów, w zależności od osiągniętych przez Klienta progów punktowych (każdy kolejny próg stanowi wielokrotność 150 punktów) oraz dodatkowe opcjonalne nagrody w postaci kuponów. Wartość nagrody wynosi 0,5% wartości zakupów dokonanych przez Klienta w sklepach sieci Tesco przy użyciu Karty Clubcard, za które naliczone zostały punkty Clubcard, z zastrzeżeniem, że jednorazowa wartość bonów przeliczanych z uzyskanych punktów nie może przekroczyć równowartości 760 zł (są zwolnione od podatku dochodowego od osób fizycznych). Bony stanowią nagrody związane ze sprzedażą premią i są wydawane zgodnie z obowiązującymi przepisami podatkowymi.

W przypadku nieosiągnięcia przez Klienta w danym okresie zbierania punktów progu 300 punktów, zgromadzone w tym okresie punkty przechodzą na kolejny okres zbierania punktów.

Bony upoważniają do dokonania zakupu dowolnych produktów o wartości wskazanej na bonie w sklepach sieci Tesco na terenie Polski objętych Programem Clubcard. Z bonów nie jest wydawana reszta. Aby zrealizować bon należy go przekazać kasjerowi oraz okazać Kartę Clubcard.

Aby skorzystać z kuponu należy zakupić produkt wskazany na tym kuponie lub zrobić zakupy za kwotę minimalną wskazaną w kuponie i zapłacić za nie w ramach jednej transakcji (jeden paragon fiskalny), przekazać kasjerowi kupon oraz okazać Kartę, do której kupon został przypisany. Kupon może zostać wykorzystany tylko raz oraz jedynie wraz z tą kartą Clubcard, do której został przypisany. Klient może zrealizować większą ilość kuponów w przypadku każdorazowego spełnienia wszystkich warunków ich realizacji. Każde użycie kuponu jest monitorowane, a nieprawidłowości i nadużycia są niezwłocznie zgłaszane do Organizatora Programu Clubcard, który w każdym przypadku prowadzi postępowanie wyjaśniające i wyciąga konsekwencje wobec osób naruszających zasady wykorzystywania kuponów. Kupon może być zrealizowany wyłącznie w stacjonarnych sklepach Tesco na terenie Polski biorących udział w Programie Clubcard (chyba, że co innego wynika z informacji umieszczonej na kuponach), pod warunkiem, że produkty wskazane na kuponach są w tych sklepach dostępne w sprzedaży.

Bony i kupony mogą być także realizowane w formie elektronicznej przy pomocy Aplikacji Mobilnej Clubcard. Bony i kupony stanowią własność Tesco, nie mogą być wymieniane na gotówkę ani nie podlegają dalszej odsprzedaży. W przypadku ich utraty, zniszczenia lub uszkodzenia duplikaty nie są wydawane, a bony i kupony takie nie będą akceptowane. Uczestnicy mają możliwość wydruku bonów i kuponów za pomocą Mojego Konta Clubcard lub skorzystania z nich w formie elektronicznej przy pomocy Aplikacji Mobilnej Clubcard.

Klient może otrzymać dodatkowe punkty w przesyłanych wyciągach Clubcard w postaci bonów lub kuponów. Naliczenie punktów następuje po dokonaniu zakupów, przez zeskanowanie kodu kreskowego umieszczonego na tych materiałach podczas transakcji (bon), lub po spełnieniu warunku wskazanego dla danej oferty (kupon) oraz użyciu Karty Clubcard.

Klienci mogą otrzymać również dodatkowe kupony Clubcard przesłane w postaci papierowych wysyłek dostarczonych pod wskazany w formularzu rejestracyjnym adres zamieszkania. Dodatkowe kupony można zrealizować w podobny sposób jak inne kupony Clubcard, spełniając warunki wskazane na kuponie. Tesco zastrzega sobie prawo do samodzielnego decydowania o ilości dodatkowych wysyłek kierowanych do klientów w ciągu roku kalendarzowego.

## **VI Moje Konto Clubcard**

Klienci mają możliwość zarejestrowania się na stronie internetowej Clubcard <https://tesco.pl/marki-i-uslugi/clubcard/> i uzyskania dostępu do dodatkowych usług i funkcjonalności w ramach Mojego Konta Clubcard takich, jak elektroniczna aktualizacja ich danych osobowych, przeglądanie transakcji dokonanych z wykorzystaniem Karty Clubcard w obecnym i poprzednich dwóch okresach rozliczeniowych Clubcard, elektronicznego dostępu do aktywnych nagród z możliwością ich wydrukowania, możliwość zmiany preferencji kontaktu, dodania dodatkowych zgód marketingowych i zmiany metody dostarczania wyciągów z Karty Clubcard, możliwości zamówienia duplikatu Karty Clubcard (w dalszej części zwanym „**Moje Konto Clubcard**”).

Po rejestracji Klienci otrzymują indywidualny dostęp do Mojego Konta Clubcard przy logowaniu podając adres email i hasło. Klienci, którzy są już zarejestrowani w serwisie Tesco E-Zakupy mogą zalogować się do Mojego Konta Clubcard automatycznie.

Tesco może ograniczyć lub zablokować funkcjonalność Mojego Konta Clubcard na czas określony lub nieokreślony w przypadku naruszenia przez Klienta warunków korzystania z Mojego Konta Clubcard lub jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie posiadania dostępu do Mojego Konta Clubcard przez osoby nieupoważnione. W celu usunięcia dostępu do Mojego Konta Clubcard, prosimy o kontakt dzwoniąc na infolinię Clubcard pod numer telefonu: 800 105 104.

W przypadku Klientów rejestrujących się w Programie Clubcard osobiście w sklepie Tesco, Moje Konto Clubcard zostanie udostępnione w terminie 30 dni od rejestracji lub, w uzasadnionych przypadkach, później.

## **VII Aplikacja Mobilna Clubcard**

Klienci mogą bezpłatnie pobrać Aplikację Mobilną Clubcard korzystając z urządzeń mobilnych wyposażonych w system operacyjny Android 4.0 lub nowszy, iOS 7.0 lub nowszy. Aplikacja Mobilna Clubcard jest dostępna do bezpłatnego pobrania w oficjalnym sklepie Google Play (Android) oraz App Store (iOS). Aplikacja Mobilna Clubcard wykorzystuje przesyłanie danych a zatem korzystanie z niej przez Klienta może skutkować nałożeniem opłaty zgodnie z cennikiem operatora. Aplikacja Mobilna Clubcard umożliwia dostęp do usług i funkcjonalności Mojego Konta Clubcard, skanowania Karty Clubcard i wykorzystania jej w formie elektronicznej oraz korzystania z nagród w formie elektronicznej.

## **VIII Reklamacje**

Wszystkie reklamacje dotyczące Programu Clubcard należy składać korzystając z następujących kanałów: (i) infolinia Clubcard; (ii) osobiście w Punktach Obsługi Klienta w danym sklepie Tesco. Składając reklamację dotyczącą punktów Clubcard, Klient musi posiadać paragon lub inny dokument potwierdzający daną transakcję. Nieprzekraczalny termin na rozważenie reklamacji wynosi 30 dni od daty złożenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, termin ten może zostać wydłużony wedle uznania Tesco. Tesco powiadamia Klienta o sposobie rozpatrywania reklamacji.

Prosimy o kontakt z Tesco korzystając z jednego z powyższych kanałów komunikacji również w przypadku nie otrzymania wyciągu Clubcard. W przypadku kradzieży, zagubienia lub niedostarczenia wyciągu przez operatora pocztowego albo dostawy na nieprawidłowy lub nieaktualny adres, duplikaty wyciągu nie będą wydawane. W przypadku braku dostarczenia wyciągu w formie papierowej, Klient przekierowywany jest na Moje Konto Clubcard, gdzie wszystkie nagrody dostępne są w wersji elektronicznej. Jeżeli Klient nie ma dostępu do Mojego Konta Clubcard powinien skontaktować się z infolinią w celu zamiany wartości bonów na punkty. Punkty te zostaną zamienione na bony wydawane przy następnym wyciągu. Procedura ta dotyczy wyłącznie bonów i nie ma zastosowania w przypadku kuponów. Wszelkie roszczenia, reklamacje i spory toczące Programu Clubcard są w sposób ostateczny rozstrzygane przez Tesco.

## **IX Ochrona Danych Osobowych**

Stosowne postanowienia zawarto w odpowiednim paragrafie Polityki Prywatności Tesco dostępnej na stronie internetowej Tesco: <https://tesco.pl/polityka- prywatnosci/>.

## **X Rozwiązanie umowy i rozwiązanie członkostwa Programu Lojalnościowego**

Klient może w dowolnym czasie rozwiązać członkostwo w Programie Lojalnościowym dzwoniąc na infolinię Tesco Clubcard, przesyłając żądanie na adres email: [clubcard@clubcard.pl](mailto:clubcard@clubcard.pl) lub <https://tesco.pl/kontakt/#napisz-do-nas/> albo doręczając oświadczenie o rozwiązaniu członkostwa do sklepu Tesco. Tesco zastrzega sobie prawo do rozwiązania członkostwa, jeżeli Klient nie korzystał z swojej karty przez 24 miesiące. Tesco jest upoważnione do rozwiązania członkostwa, jeżeli Klient nie działa w zgodzie z niniejszym Regulaminem lub w inny sposób narusza zasady Programu Clubcard. Członkostwo wygasa po upływie 30 dni od otrzymania żądania rozwiązania go przez Tesco. Z chwilą anulowania lub rozwiązania członkostwa z dowolnej przyczyny dotychczas zgromadzone i niewydane punkty są unieważniane, a Klientowi nie przysługuje z tego tytułu żadne roszczenie o odszkodowanie lub zwrot od Tesco.

## **XI Postanowienia końcowe**

Tesco ma prawo w dowolnej chwili zmienić niniejszy Regulamin, niemniej jednak prawa nabyte na mocy poprzednich wersji będą w pełni respektowane. Nowy Regulamin wchodzi w życie w terminie 14 dni od ich publikacji w sklepie Tesco oraz na stronie internetowej Tesco [www.tesco.pl](http://www.tesco.pl), jak również na stronie internetowej: <http://www.tesco.pl/marki-i-uslugi/clubcard/>. Tesco zastrzega sobie prawo zakończenia Programu Clubcard w dowolnym momencie. Z chwilą wejścia w życie nowych postanowień Regulaminu uznaje się, że Klient akceptuje zmiany, gdy skorzysta z Karty dokonując transakcji płatniczej w sklepie Tesco.

We wszelkich kwestiach nieujętych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

Wszelkie spory wynikające z uczestnictwa w Programie Clubcard rozstrzygane będą polubownie, a w przypadku niemożności dojścia do porozumienia spory będą podlegać rozstrzygnięciu przez sąd właściwy zgodnie z stosownymi przepisami.

W przypadku jakichkolwiek zmian danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym klient zobowiązany jest zgłosić je na infolinię. Tesco nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu wszelkich kwestii wynikających z braku zgłoszenia takich zmian. Klienci ponoszą odpowiedzialność za bezpieczeństwo kart, breloków, bonów i kuponów. Tesco nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek kwestii wynikających z braku podjęcia odpowiednich środków bezpieczeństwa. W przypadku udzielenia przez pracownika Tesco informacji sprzecznej z niniejszym Regulaminem, taka informacja nie jest równoznaczna z zmianą postanowień Regulaminu.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia May 10. 2018.