

Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú postup pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu a práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je spoločnosť TCHIBO SLOVENSKO spol. s r.o., so sídlom na Prievozská 4, 82109 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 335 632, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 3763/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy.

1. Identifikácia predávajúceho

TCHIBO SLOVENSKO spol. s r.o.

Prievozská 4, 821 09 Bratislava

IČO: 31 335 632

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 3763/B

DIČ: 2020291273

IČ DPH: SK2020291273

Emailová adresa: servis@tchibo.sk

Telefónne číslo: 0800 212 313

č.ú.: 1423346016/1111 | UniCredit Bank Slovakia, a.s.

IBAN: SK211111000001423346016 | SWIFT: UNCRSKBX

UPOZORNENIE: adresa sídla spoločnosti neslúži na vrátenie tovaru

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor

tel. č.: 02/ 58272 172, 02/58272 104 fax č.: 02/ 58272 170

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky

Botanická 17, 842 13 Bratislava

tel. č. 02/ 602 57 212

<http://www.svssr.sk/>

2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

Návrh predávajúceho dodať tovar prezentovaný v elektronickom obchode nie je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy (ponukou) v zmysle ustanovenia § 43a Občianskeho zákonníka a predávajúci nie je povinný uzavrieť s kupujúcim kúpnu zmluvu týkajúcu sa tohto výrobku. Prezentácia výrobku v elektronickom obchode je iba informatívneho charakteru. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predáváčemu vo forme vyplneného a odoslaného formulára umiestneného na internetovej stránke predávajúceho, ktorým zasiela návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len „objednávka“).

Pred uskutočnením objednávky má kupujúci ešte možnosť vrátiť sa do objednávkového formulára, kde môže kontrolovať a meniť už vyplnené údaje. Následne po odoslaní objednávky obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho (ďalej len „akceptácia objednávky“). Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

Kupujúci odoslaním objednávky cez elektronický obchod predávajúceho vyjadruje súhlas so zaslaním faktúry elektronickou formou. Kupujúci zodpovedá za správnosť a plnú funkčnosť e-mailovej adresy, ktorú uviedol v objednávke. Na vyžiadanie kupujúceho je možné faktúru zaslať aj v listinnej podobe.

Akceptácia objednávky je akceptovaním návrhu kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho. Akceptácia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o predpokladanej dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o prípadnej cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje.

Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, že objednávka kupujúceho bola expedovaná/odoslaná.

Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej podobe kupujúcemu. Kúpna zmluva bude predávajúcim uložená v elektronickej podobe po nevyhnutný čas a bude kupujúcemu prístupná na jeho žiadosť. Predávajúci splní povinnosť vydať kupujúcemu bezprostredne po uzavretí kúpnej zmluvy jedno jej vyhotovenie tým, že e-mailom doručí kupujúcemu akceptáciu jeho objednávky spolu s priloženými všeobecnými obchodnými podmienkami, s ktorých obsahom vyjadril kupujúci súhlas už pri vykonávaní objednávky v elektronickom obchode. Kúpna zmluva a všeobecné obchodné podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku a kúpnu zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:

- a) o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho,
- b) o obchodnom mene a sídle predávajúceho informoval v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- c) o telefónnom čísle predávajúceho a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt kupujúceho s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- d) o adrese predávajúceho, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet informoval v týchto všeobecných obchodných podmienkach a reklamačnom poriadku, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- e) o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred o skutočnosti, že kupujúci ich bude povinný uhradiť informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho,
- f) o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, o informácii o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov kupujúceho informoval v príslušných článkoch týchto obchodných podmienok a reklamačného poriadku, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- g) o informácii o práve kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy informoval v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- h) o poskytnutí [formuláru na odstúpenie od kúpnej zmluvy](#) informoval v bode 6 a v prílohe týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho; predávajúci zároveň poskytol samotný [formulár](#) na odstúpenie od kúpnej

zmluvy v prílohe týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho

i) o informácii, že ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku"), a ak odstúpi od kúpnej zmluvy aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty informoval v bode 6 týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

j) o okolnostiach, za ktorých kupujúci stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v bode 6 týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

k) o poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval v [reklamačnom poriadku](#), ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

l) o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje informoval v reklamačnom poriadku, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

m) o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho

n) o tom, že kúpna zmluva bude uložená v elektronickej podobe u predajcu a je kupujúcemu dostupná po tom, ako si ju kupujúci písomne vyžiada informoval v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

o) o tom, že jazykom ponúkaným na uzatvorenie zmluvy je slovenský jazyk informoval v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

p) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; pričom predávajúci zároveň uviedol na príslušnej podstránke elektronického obchodu odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Ak predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa písm. e) alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa písm. i) týchto všeobecných obchodných podmienok, kupujúci nie je povinný tieto dodatočné náklady alebo poplatky alebo náklady na vrátenie tovaru uhradiť.

Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú iba na kúpnu zmluvu uzatvorenú medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle ustanovenia § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Všeobecné obchodné podmienky sa nepoužijú v prípadoch, keď s predávajúcim zamýšľa uzavrieť kúpnu zmluvu osoba, ktorá nie je spotrebiteľom. Spotrebiteľom je na účely zákona iba fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania.

3. Práva a povinnosti predávajúceho

Predávajúci je povinný:

a) dodať na základe objednávky potvrdenej akceptáciou kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a lehote a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,

b) zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy Slovenskej republiky,

c) bezodkladne po uzavretí kúpnej zmluvy, najneskôr však spolu s dodaním tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy na trvanlivom nosiči, napríklad prostredníctvom emailu,

d) odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie (návod v slovenskom jazyku, záručný list, daňový doklad).

Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

Ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný predávajúci dodať tovar kupujúcemu v lehote dohodnutej v kúpnej zmluve alebo určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo za dohodnutú kúpnu cenu, je predávajúci povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). Odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, vráti predávajúci už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od kúpnej zmluvy resp. stornovania objednávky kupujúcemu. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané predávajúcim ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to doručením e-mailu kupujúcemu.

4. Práva a povinnosti kupujúceho

Kupujúci bol predávajúcim oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

Kupujúci je povinný:

- a) prevziať objednaný a dodaný tovar riadne a včas,
- b) zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- c) potvrdiť kuriérovi prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

5. Dodacie podmienky

Obvyklá dostupnosť tovaru s predpokladaným termínom jeho doručenia kupujúcemu je uvedená pri každom tovare na internetovej stránke elektronického obchodu. Predávajúci zobrazuje v e-shope informáciu o obvyklej dostupnosti tovaru (skladom, skladom vo vybraných predajniach, a pod.). Tieto informácie sa však môžu meniť a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť ponúkaného tovaru a služieb vo všetkých alebo niektorých odberných miestach alebo určitými spôsobmi dopravy. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru aj pred uplynutím lehoty na dodanie tovaru dohodnutej v kúpnej zmluve.

Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je predávajúcim alebo jeho zástupcom povereným doručiť tovar a kupujúcim, dohodnuté v kúpnej zmluve alebo dohodnuté iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru.

V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto a v časovom rozsahu, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia tovaru kupujúcemu. Doručením tovaru kupujúcemu sa rozumie dodanie tovaru na miesto, jeho prevzatie kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim a podpísanie protokolu o doručení a odovzdaní tovaru kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim.

Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho. V prípade zistenia existencie vady tovaru je zástupca predávajúceho povinný umožniť kupujúcemu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe vady tovaru, ktorého správnosť potvrdí zástupca predávajúceho. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne v zmysle reklamačného poriadku uplatniť reklamáciu väd tovaru. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.

Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim najneskôr v lehote uvedenej v týchto všeobecných obchodných podmienkach odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu alebo časť kúpnej ceny v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy.

Kupujúci si pri zostavovaní objednávky v e-shope zvolí spôsob doručenia zásielky. K dispozícii sú nasledovné spôsoby doručenia zásielky:

- a) osobný odber vo výdajnom mieste – tovar si kupujúci prevezme osobne v niektorom z dostupných výdajných miest - predajní predávajúceho počas otváracích hodín. Nie všetky výdajné miesta sú dostupné pre všetky druhy tovarov a služieb. Pri zostavovaní objednávky sú kupujúcemu ponúknuté na výber iba dostupné výdajné miesta pre daný druh tovaru alebo služby.
- b) kuriér – predávajúci doručí zásielku kupujúcemu prostredníctvom kuriéra na zvolené miesto dodania. Tovar je kuriérom doručovaný iba počas pracovných dní.

Doručenie zásielky obsahujúcej objemný výrobok predajný len v internetovom obchode (napr. nábytok), pri ktorom je na internetovej stránke elektronického obchodu výslovne uvedené „Doručenie prostredníctvom špedičnej spoločnosti“, zabezpečuje predávajúci prostredníctvom distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, pričom služba doručenia priamo do bytu pri takýchto výrobkoch je dostupná len pre oblasť západného Slovenska a len na adresy s poštovým smerovým číslom začínajúcim na čísla: 01xxx – 024xx, 81xxx – 85xxx, 90xxx – 95xxx, 971xx – 972xx.

Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s poskytnutím osobných údajov v rozsahu meno a priezvisko, korešpondenčná adresa na území Slovenskej republiky, telefónne číslo, e-mailová adresa doručovateľskej spoločnosti zabezpečujúcej pre predávajúceho prepravu a dodanie zásielky kupujúcemu, a to v rozsahu nutnom na doručenie či jednoduchšie doručenie zásielky.

6. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu.

Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto všeobecných obchodných podmienok, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutú v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od doručenia oznámenia kupujúceho o odstúpení od zmluvy.

Podľa zákonnej úpravy máte možnosť odstúpiť od kúpnej zmluvy tak, že nás, spoločnosť TCHIBO SLOVENSKO spol. s r.o., tel. 0800 212 313, e-mail servis@tchibo.sk, najskôr písomne alebo e-mailom informujete o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy formou jednoznačne formulovaného vyhlásenia spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti (napr. e-mailom alebo listom zaslaným poštou), a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, kedy Vám bol tovar doručený. Môžete použiť priložený vzorový [formulár](#) na odstúpenie od zmluvy, nie je to však Vašou povinnosťou. Ak použijete [formulár](#) na

odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť Vám o tom potvrdenie na trvanlivom nosiči.

Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Potom tovar bezodkladne a v každom prípade nie neskôr ako 14 dní odo dňa, kedy nám oznámite, že odstupujete od tejto zmluvy, zašlite späť na adresu nášho distribučného partnera **DPD SK s.r.o. (predtým Geis Parcel SK s.r.o.), Balíková hala Tchibo, Trňanská 6, 960 01 Zvolen**. Objemný výrobok predajný len v internetovom obchode (napr. nábytok), ktorý Vám bol doručený prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, je možné vrátiť v uvedenej lehote len prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, pričom v takomto prípade kontaktujte zákaznícky servis Tchibo na e-mailovej adrese: servis@tchibo.sk alebo na telefónnom čísle: 0800 212 313, ktorý zabezpečí odvoz tovaru prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.** (vrátane stanovenia konkrétneho termínu odvozu tovaru) a kupujúci v takomto prípade nehradí prepravné náklady za vrátenie tovaru.

Lehota sa považuje za dodržanú, pokiaľ bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Táto lehota bude rovnako dodržaná pokiaľ tovar v tejto lehote vrátite v akejkoľvek predajni Tchibo (s výnimkou predajne Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava a obchodov "pop-up store"). V predajni Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava je možné vrátiť výlučne len tovar, ktorý zákazník kúpil cez elektronický obchod a prevzal osobne v tejto predajni v rámci tzv. osobného odberu. Výnimku pri vrátení tovaru do kamenných obchodov tvoria objemné výrobky predajné len v internetovom obchode (napr. nábytok). To neplatí, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale (nie je to však Vaša povinnosť).

Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Pohľadávku na náhradu vzniknutej škody je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti pohľadávke kupujúceho na vrátenie peňažných prostriedkov, ktoré predávajúci od kupujúceho prijal. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy začína plynúť odo dňa, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c) na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.

Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Pokiaľ chcete výrobok vrátiť, zašlite tovar na adresu nášho distribučného partnera:

DPD SK s.r.o. (predtým Geis Parcel SK s.r.o.)
Balíková hala Tchibo
Trňanská 6, 960 01
Zvolen

Pokiaľ chcete vrátiť objemný výrobok predajný len v internetovom obchode (napr. nábytok), ktorý Vám bol doručený prostredníctvom nášho distribučného partnera Rhenus Logistic, s.r.o., takýto výrobok je možné vrátiť len prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, pričom v takomto prípade kontaktujte zákaznícky servis Tchibo na e-mailovej adrese: servis@tchibo.sk alebo na telefónnom čísle: 0800 212 313, ktorý zabezpečí odvoz tovaru prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, vrátane stanovenia konkrétneho termínu odvozu tovaru. Kupujúci v takomto prípade nehradí prepravné náklady za vrátenie tovaru.

Lehota bude rovnako dodržaná, pokiaľ tovar vrátime v akejkoľvek predajni Tchibo (s výnimkou predajne Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava a obchodov "pop-up store". V predajni Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava je možné vrátiť výlučne len tovar, ktorý zákazník kúpil cez elektronický obchod a prevzal osobne v tejto predajni v rámci tzv. osobného odberu.). Výnimku pri vrátení tovaru do kamenných obchodov tvoria objemné výrobky predajné len v internetovom obchode (napr. nábytok).

Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.

UPOZORNENIE: Adresa sídla spoločnosti Tchibo Slovensko spol. s.r.o. (Prievozska 4, 821 09, Bratislava) neslúži na vrátenie tovaru.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv:

- a) predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- b) predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- c) predaji tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- d) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- e) predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- f) predaji periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- g) o poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Dobrovoľné vrátenie tovaru

Spoločnosť TCHIBO SLOVENSKO spol. s.r.o. ako predávajúci poskytuje kupujúcemu možnosť vrátenia nepoškodeného tovaru bez uvedenia dôvodu najneskôr v lehote do 30 dní od doručenia tovaru a bez toho, aby nám bolo zaslané odstúpenie od zmluvy podľa zákonnej úpravy. V prípade, že nám vrátite tovar v lehote do 30 dní od jeho doručenia (platí v prípade, ak je tovar dodaný naraz), resp. od prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu tovaru, vrátime Vám peňažné prostriedky (okrem čiastky uhradenej za odoslanie tovaru späť predávajúcemu) najneskôr do 14 dní od doručenia tovaru alebo preukázania zaslania tovaru späť predávajúcemu, a to rovnakým spôsobom, akým ich predávajúci od kupujúceho prijal, pokiaľ nebolo s kupujúcim dohodnuté inak. Po uplynutí tejto lehoty je možné vrátiť iba tie výrobky, ktoré vykazujú známky poškodenia pri výrobe alebo vadu, na ktorú sa vzťahuje spotrebiteľská záruka.

Tovar zašlite späť na adresu nášho distribučného partnera **DPD SK s.r.o. (predtým Geis Parcel SK s.r.o.), Balíková hala Tchibo, Trňanská 6, 960 01 Zvolen. Objemný výrobok predajný len v internetovom obchode (napr. nábytok), ktorý Vám bol doručený prostredníctvom nášho distribučného partnera Rhenus Logistic, s.r.o.**, je možné vrátiť len prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.**, pričom v takomto prípade kontaktujte zákaznícky servis Tchibo na e-mailovej adrese: servis@tchibo.sk alebo na telefónnom čísle: 0800 212 313, ktorý zabezpečí odvoz tovaru prostredníctvom nášho distribučného partnera **Rhenus Logistic, s.r.o.** (vrátane stanovenia konkrétneho termínu odvozu tovaru) a kupujúci v takomto prípade nehradí prepravné náklady za vrátenie tovaru. Táto lehota bude rovnako dodržaná pokiaľ tovar v tejto lehote vrátite v akejkoľvek predajni Tchibo (s výnimkou predajne Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava a obchodov "pop-up store". V predajni Tchibo Outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava je možné vrátiť výlučne len tovar, ktorý zákazník kúpil cez elektronický obchod a prevzal osobne v tejto predajni v rámci tzv. osobného odberu.). Výnimku pri vrátení tovaru do kamenných obchodov tvoria objemné výrobky predajné len v internetovom obchode (napr. nábytok).

7. Výhrada dodania

Dodanie tovaru sa uskutočňuje len v rámci Slovenskej republiky.

8. Prepravné náklady

Cena za prepravné náklady v e-shope Tchibo, ktorú je kupujúci povinný uhradiť súčasne s úhradou kúpnej ceny, činí 2 €. Platba pri doručení na dobierku je spolplatnená čiastkou 1€. Skutočné náklady na dobierku a dopravu sú touto čiastkou pokryté iba sčasti, zbytok preberá Tchibo.

Predávajúci nebude kupujúcemu účtovať cenu za dodanie tovaru v prípade, pokiaľ hodnota objednaného tovaru činí aspoň 80 € a v prípade akciových ponúk „doprava zadarmo“. Pokiaľ by z technických alebo logistických dôvodov zaslanie prebiehalo v niekoľkých etapách, účtujeme poštovné a balné samozrejme len raz.

V prípade, ak je kupujúci členom vernostného TchiboCard klubu a súčasne ak sa kupujúci prihlási do svojho online TchiboCard účtu, predávajúci nebude kupujúcemu účtovať cenu za prepravné náklady v e-shope Tchibo a ani platbu pri doručení na dobierku. V prípade, ak je kupujúci členom vernostného TchiboCard klubu, ale nemá zriadený online TchiboCard účet alebo ho má zriadený, ale sa doňho neprihlási, potom mu predávajúci cenu za prepravné náklady v e-shope Tchibo a tiež platbu pri doručení na dobierku účtovať bude.

9. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

Až do úplného zaplatenia kúpnej ceny zostáva tovar vlastníctvom spoločnosti Tchibo a kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením kúpnej ceny.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci alebo tretia osoba splnomocnená kupujúcim prevezme tovar od predávajúceho alebo od jeho zástupcu, povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

10. Platobné podmienky

Kúpna cena za tovar dohodnutá v kúpnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim je uvedená v akceptácii objednávky.

Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu do momentu dodania tovaru na miesto dodania, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu. Všetky vyhlásené cenové akcie sú platné vždy len do vypredania zásob alebo do uplynutia doby ich trvania. Kupujúci si spôsob platby záväzne vyberá pri zostavovaní objednávky, nakoľko nie všetky spôsoby platby sú dostupné pre všetky spôsoby dopravy, výdajné miesta či skupiny tovarov – e-shop automaticky pri zostavovaní objednávky umožní vybrať iba taký spôsob platby, ktorý je v danej konfigurácii možný. Tchibo si vyhradzuje právo v jednotlivých prípadoch vylúčiť určité spôsoby platby.

Možnosti platby:

1. Na dobierku

Za tovar zaplatíte pri jeho prevzatí buď v hotovosti alebo platobnou kartou.

2. Platba platobnou kartou cez internet

Môžete zaplatiť kartami Visa, Master Card.

3. Platba cez PayPal a PayPal Express

Platba za objednaný tovar bude zrealizovaná prostredníctvom služby PayPal. Na úhradu cez PayPal musíte mať zriadený PayPal účet.

4. V hotovosti

Za tovar zaplatíte pri jeho osobnom prevzatí jednej z našich predajní. Pri osobnom odbere je možné platiť v hotovosti alebo aj platobnou kartou.

5. Platba vopred bankovým prevodom - Platba bankovým prevodom je spôsob platby vopred t.j. tovar je odolaný po pripísaní peňažných prostriedkov na účet Tchibo. Všetky informácie ohľadom platby bankovým prevodom Vám budú zaslané e-mailom po zadaní objednávky. Upozorňujeme, že tovar bude rezervovaný jeden týždeň.

Platba zaslaním hotovosti alebo šekov do spoločnosti bohužiaľ nie je možná. Vylučujeme akúkoľvek zodpovednosť za stratu.

V prípade platby bankovou kartou a využitia zľavového kupónu, Vernostných zriek alebo iného nástroja umožňujúceho uplatniť zľavu z pôvodnej ceny tovaru, môže byť na bankovom účte zákazníka dočasne zablokovaná pôvodná cena tovaru pred zľavou. Najneskôr do 21 kalendárnych dní bude platba spracovaná, blokácia sa zruší a zaúčtuje sa len cena po zľave zodpovedajúca cene uvedenej na potvrdení objednávky.

11. Záverečné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti a účinnosti dňom 20.8.2020.

Tieto všeobecné obchodné podmienky v znení platnom a účinnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme emailových správ.

Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 <http://www.soi.sk> alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú najmä príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby potvrdil, že sa s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí. Podmienky spracovania osobných údajov a špecifikácia konkrétnych osobných údajov s ich spracovaním sú obsiahnuté [tu](#).