**Všeobecné obchodní podmínky**

**Obecná ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího vyplývající z kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu Tchibo provozovaném na internetové adrese www.tchibo.cz (dále jen „e-shop“) nebo v prodejně Tchibo.

Prodávajícím je obchodní společnost Tchibo Praha, spol. s r.o., se sídlem Za Brumlovkou 1559/5, 140 00 Praha 4; IČO: 16190793, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1744 (dále jen „prodávající“). Adresy provozoven prodávajícího jsou uvedeny v živnostenském rejstříku.

Web: www.tchibo.cz
E-mail: service@tchibo.cz
Zákaznická linka: 800 900 826, volání je zdarma

Kupujícím je spotřebitel, který nakupuje zboží prostřednictvím e-shopu Tchibo nebo v prodejně Tchibo. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (tedy s prodávajícím) nebo s ním jinak jedná.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) se vztahují jen na případy, kdy je kupující spotřebitelem a nakupuje zboží prodávajícího na e-shopu Tchibo či v kamenné prodejně Tchibo (dále jen „prodejna“). Pokud se některá ustanovení těchto VOP nevztahují na nákup spotřebitele v prodejně nebo se v takovém případě použijí odlišně, bude na to kupující (spotřebitel) výslovně upozorněn v rámci těchto VOP. E-shop Tchibo neumožňuje příjem objednávek od subjektů, které nejsou spotřebitelem.

**Kupní smlouva**

Při objednávání zboží postupuje kupující následovně:

**a) Výběr zboží**
Zboží včetně jeho specifikace a vlastností je zobrazeno na webových stránkách e-shopu Tchibo. U každého zboží je uvedena i kupní cena zboží, včetně DPH, dalších daní a poplatků (tato cena je uvedena bez nákladů na dodání zboží), orientační doba dodání zboží, informace o případném omezení týkající se dodání zboží, zda je zboží skladem či nikoli, informace o způsobech platby za dané zboží a další související informace. Kupující vybere počet kusů daného zboží a vloží jej do nákupního košíku.

**b) Vyplnění objednávky**
Shrnutí (přehled) zboží, které kupující zamýšlí koupit, je dostupné po kliknutí na košík. Kliknutím na košík se zobrazí jednotlivé položky zboží, jejich kupní cena a počet objednaných kusů. Po překontrolování stavu košíku kupující dále klikne na tlačítko „K pokladně“, na jehož základě dojde k otevření objednávkového formuláře, nebo na tlačítko „Přímo k PayPal“, které ho přesměruje k platební bráně k zaplacení zboží a vyplnění údajů nezbytných pro dodání

zboží. Kupující má možnost rovněž pokračovat v nákupu, a to kliknutím na tlačítko „Pokračovat v nákupu“. Po kliknutí na tlačítko „K pokladně“ se může kupující buď přihlásit, pokud je již registrovaným uživatelem, nebo vyplnit své kontaktní a doručovací údaje. Veškeré údaje, které je nezbytné vyplnit, jsou označeny hvězdičkou. V rámci daného kroku má kupující možnost zaregistrovat se jako nový uživatel e-shopu. Po vyplnění všech požadovaných údajů kupující klikne na tlačítko „Potvrdit a pokračovat“.
Následně kupující vybere dodací adresu (pokud jich uvedl více) a způsob platby. Dodání zboží je uskutečňováno výlučně prostřednictvím přepravních společností.

Kupující má možnost kdykoli se vracet zpět v rámci objednávacího formuláře a měnit vyplněné údaje či zboží vložené do košíku, a to kliknutím na příslušná políčka v liště odkazující na jednotlivé kroky objednávky. V případě, že kupující nevyplní některý z povinných údajů, nebude kupujícímu umožněno pokračovat v objednávce, bude upozorněn na nevyplněné povinné údaje a vyzván k jejích vyplnění. Takto je kupující upozorněn i v případě chybného vyplnění povinných údajů.

**c) Dokončení objednávky**
V posledním kroku objednávky je kupující vyzván ke kontrole údajů, uvedených kupujícím v rámci objednávky, zvoleného způsobu platby a přehledu objednaného zboží.

Následně kupující zaškrtne souhlas s VOP. Zaškrtnutím políčka u odkazu na VOP v objednávkovém formuláři kupující přijímá veškerá ustanovení těchto VOP ve znění platném v den odeslání objednávky včetně kupní ceny objednaného zboží a nákladů na dodání zboží uvedené v objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Současně zaškrtnutím tohoto políčka souhlasí kupující s podmínkami zpracování osobních údajů dle dokumentu Ochrana osobních údajů. V případě nejasností je možné kontaktovat zákaznickou linku na bezplatné lince 800 900 826.

Řádně vyplněnou objednávku následně kupující potvrdí, a to kliknutím na tlačítko „Kupte nyní“. Tímto dojde k odeslání závazné objednávky kupujícím prodávajícímu, tedy kupující již nemá možnost objednávku či údaje v ní uvedené měnit a dále že na základě objednávky, po jejím přijetí ze strany prodávajícího, bude kupující zavázán k platbě.

**d) Po odeslání objednávky**
Bez zbytečného odkladu po odeslání objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o tom, že prodávající objednávku obdržel a že souhlasí s dodáním objednaného zboží, popř. s dodáním jen části zboží. Zboží, jehož objednání a dodání prodávající akceptuje, bude uvedeno ve shrnutí uvedeném v zaslaném potvrzení. Potvrzení zašle prodávající na e-mailovou adresu kupujícího, kterou v objednávce uvedl.

**e) Uzavření kupní smlouvy**
Kupní smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy prodávající doručí kupujícímu na jeho e-mailovou adresu potvrzení o přijetí objednávky, a to ohledně zboží uvedeného v daném potvrzení. Prodávající není povinen objednávku kupujícího přijmout a může ji odmítnout jako celek nebo její část. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato

částka převedena zpět na jeho bankovní účet a k uzavření kupní smlouvy nedojde, popř. dojde k uzavření kupní smlouvy pouze k části objednaného zboží.
Povinnost prodávajícího poskytnout kupujícímu potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy, nejpozději v okamžiku dodání zboží, splní prodávající tím, že doručí kupujícímu na jeho e-mailovou adresu výše uvedené potvrzení. Současně s potvrzením objednávky zašle prodávající kupujícímu na jeho email odkaz na aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek (VOP) a Reklamační řád Tchibo.

Kupní smlouvu, resp. její obsah, tvoří potvrzení o přijetí objednávky, VOP včetně Reklamačního řádu Tchibo. Smlouva je prodávajícím uchovávána výhradně v elektronické podobě. Tím, že kupující obdržel výše uvedené dokumenty prostřednictvím odkazu na svůj email, není poskytován žádný další přístup ke kupní smlouvě.

Kupující si sám hradí náklady, které mu vzniknou při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy prostřednictvím e-shopu (náklady na internetové připojení), přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby. Kupní smlouva včetně těchto VOP a Reklamačního řádu Tchibo je vyhotovena v českém jazyce a kupní smlouvu lze uzavřít jen v českém jazyce.

Veškerá prezentace zboží v e-shopu je pouze informativního charakteru, není návrhem na uzavření smlouvy a prodávající není povinen uzavřít s kupujícím kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

Kupní smlouva může být rovněž uzavřena po telefonu na bezplatné zákaznické lince Tchibo: 800 900 826, popř. může být prostřednictvím telefonu provedena výměna objednaného zboží, a to za stejných podmínek, jako je uvedeno v objednávce, pokud to bude objektivně možné. Na začátku hovoru bude kupujícímu sdělen obchodní účel hovoru a též základní údaje o prodávajícím. Shrnutí sjednané nabídky (objednávky) bude následně zasláno kupujícímu na jeho email, přičemž je nezbytné, aby kupující souhlasil s touto objednávkou. Teprve v okamžiku odsouhlasení nabídky kupujícím je uzavřena kupní smlouva a prodávající a kupující je kupní smlouvou (objednávkou) vázán.

Zboží může být rovněž prostřednictvím e-shopu prodávajícího kupujícím nezávazně rezervováno na vybrané prodejně, pokud je na dané prodejně skladem. Délka rezervace trvá 48 hodin. Potvrzení rezervace zboží je kupujícímu zasláno emailem, přičemž se jedná pouze o orientační a nezávazné oznámení.

**Nákup zboží v prodejně**

Kupní smlouva je v prodejně uzavřena okamžikem zaplacení kupní ceny za zboží na pokladně. Do té doby může kupující vrátit zboží na původní místo. Vznikne-li na zboží škoda před zaplacením kupní ceny, nahradí se podle obecných právních předpisů.

V prodejně může být též kupujícímu poskytnuta služba mletí kávových zrn zakoupených u prodávajícího. Tato služba je poskytována pouze na vyžádání kupujícího a bezplatně. V tomto případě není možné po poskytnutí služby, tedy po umletí kávových zrn, od smlouvy odstoupit.

**Dodací podmínky**

Zboží je dodáváno buď prostřednictvím přepravních společností uvedených v těchto VOP nebo si může kupující zboží vyzvednout v kamenné prodejně Tchibo. Vyzvednutí zboží v kamenné prodejně Tchibo je zdarma, za doručení zboží přepravními společnostmi je účtován poplatek uvedený níže. V kamenných prodejnách Tchibo není možné vyzvednout objemné zboží (např. nábytek, velké elektrospotřebiče apod.). Tato informace je vždy uvedena u příslušného zboží na e-shopu, popř. v rámci objednávkového formuláře.

Zboží je dodáváno prostřednictvím distribuční společnosti DPD s.r.o. (IČO: 06540996) a Rhenus Home Delivery s.r.o. (IČO: 27629325) Dodávka se provádí v rámci České republiky. Náklady na dodání objednaného zboží v e-shopu, kterou je kupující povinen uhradit současně s úhradou kupní ceny zboží, činí 89 Kč. Dobírka je zpoplatněna částkou 29 Kč.
Prodávající nebude kupujícímu účtovat cenu za dodání zboží, pokud celková hodnota objednávaného zboží činí alespoň 999 Kč nebo v případě, že je kupující členem klubu TchiboCard a hodnota objednaného zboží činí alespoň 499 Kč. Poplatky na dopravu se nevztahují na akční nabídky typu "doprava zdarma" a „doprava a dobírka zdarma“, přičemž tyto akční nabídky budou zveřejněny buď na e-shopu nebo u konkrétního zboží. Ve výjimečných případech bude za dodání zboží účtován vyšší poplatek, s jehož výší bude kupující seznámen před odesláním objednávky. Pokud by z technických nebo logistických důvodů zaslání objednaného zboží probíhalo v několika etapách, bude cena za dodání účtována jen jednou.

Zboží bude dodáno kupujícímu v termínech v závislosti na stav skladových zásob, velikost zboží a způsob platby zvolené kupujícím. Termín dodání je uveden vždy u konkrétního zboží, popř. je termín dodání konkretizován před odesláním objednávky v rámci objednávkového formuláře. V případě, že nebude uveden termín dodání, bude zboží dodáno kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření kupní smlouvy. Pokud se vyskytnout mimořádné okolnosti (vyšší moc), které mohou zapříčinit prodloužení doby dodání zboží, bude o těchto okolnostech kupující neprodleně informován. V případě, že kupující nepřevezme zboží v ujednaném čase, náleží prodávajícímu odměna za uskladnění v obvyklé výši, pokud nebude sjednáno jinak. Převzetím zboží kupujícím od přepravce nabývá kupující vlastnické právo ke zboží.
Kupující je povinen při dodání zboží zboží prohlédnout, zda na něm nejsou viditelné vady či jiné poškození zboží nebo jeho obalu (zásilky) a v případě poškození zásilky (tedy zboží či obalu) je kupující povinen zásilku nepřevzít. Dále je kupující povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží zboží prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech, množství a stavu.

**Nákup zboží v prodejně**

Zboží zakoupené kupujícím v prodejně bude kupujícímu neprodleně po zaplacení kupní ceny odevzdáno. Jiný způsob doručení nelze sjednat.

**Kupní cena a platební podmínky**

Ceny zboží v rámci e-shopu jsou uvedeny jako ceny konečné (tj. včetně všech případných daní a poplatků). K uvedeným cenám budou dále připočteny poplatky za dodání zboží dle předchozího článku. Ceny zboží uvedené v prodejně jsou uvedeny jako ceny konečné (tj. včetně všech případných daní a poplatků). Způsob úhrady kupní ceny bude sjednán v kupní smlouvě, a to v návaznosti na volbu kupujícího učiněnou v jeho objednávce.

**Kupující má možnost volby z těchto variant:**

**a) Dobírkou při dodání zboží**
Kupní cena bude uhrazena kupujícím v hotovosti nebo platební kartou při převzetí zásilky, a to k rukám přepravce pověřeného dodáním zboží. Úhrada kupní ceny je podmínkou předání zboží.

**b) Bankovním převodem před dodáním zboží**
Při platbě bankovním převodem předem je zboží odesláno po připsání peněz na účet prodávajícího. Číslo účtu sdělí prodávající kupujícímu e-mailem po odeslání objednávky kupujícím.

**c) Platební kartou**
Při platbě platební kartou probíhá zúčtování (stržení příslušné částky z účtu kupujícího) po odeslání zboží. Placení platební kartou prostřednictví e-shopu je trojnásobně bezpečné. Za prvé zadáním kontrolního čísla karty – to jsou poslední tři číslice v podpisovém poli na zadní straně platební karty. Za druhé je vlastní přenos dat SSL chráněn 128bitovým kódováním a přenosem. A samozřejmě informace, které v souvislosti s platbou kupující poskytne, používá prodávající výhradně v rámci vyřizování objednávky.

**d) V hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru**
V hotovosti nebo platební kartou lze platit při osobním odběru v našich kamenných obchodech. Při objednání zboží, které bude kupujícím vyzvednuto v prodejně prodávajícího, lze využít pouze tento způsob platby, tedy platbu v hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v dané prodejně prodávajícího.

**e) PayPalem**
Při nákupu zboží v e-shopu může kupující platit rychle a bezpečně prostřednictvím PayPal, stačí jej zvolit jako způsob platby v nákupním košíku. Po odeslání objednávky bude automaticky přesměrován/a na PayPal, kde lze provést platbu. Použití této platební metody vyžaduje, aby měl kupující aktivní PayPal účet a řídil se smluvními podmínkami společnosti PayPal, dostupnými na webových stránkách www.paypal.com.

**f) Twisto platbou**
Při nákupu zboží v e-shopu může kupující platit pohodlně a bezpečně prostřednictvím služby Twisto. Stačí zvolit Twisto jako způsob platby v nákupním košíku. Po odeslání objednávky bude kupující automaticky přesměrován/a na stránky Twisto, kde může dokončit platbu. Použití

této platební metody vyžaduje, aby měl kupující aktivní účet u Twisto a souhlasil se smluvními podmínkami společnosti Twisto, dostupnými na webových stránkách www.twisto.cz.

**g) Platba dárkovými kartami Tchibo**

Dárkovou kartu lze koupit platební kartou (platba předem nebo PayPalem) a lze ji uplatnit jak v e-shopu, tak v kamenných obchodech. Jde uplatnit i v dílčích částkách a platí 36 měsíců od nabití. Na jeden nákup lze uplatnit vždy jen jednu kartu. Nevztahuje se na akce našich smluvních partnerů (na uvedené bude kupující vždy upozorněn u konkrétního zboží).

V případě platby platební kartou a využitím slevového kupónu, Věrnostních zrnek, dárkové karty Tchibo nebo jiného nástroje umožňujícího uplatnit slevu z původní ceny zboží, může být na bankovním účtu kupujícího dočasně zablokována původní cena zboží před slevou. Nejpozději do 21 kalendářních dnů bude platba zpracována, blokace se zruší a zaúčtuje se jen cena po slevě odpovídající ceně uvedené na potvrzení objednávky.

**Nákup zboží v prodejně**

Kupní cenu zboží zakoupeného v prodejně lze zaplatit buď v hotovost, platební kartou nebo dárkovými kartami Tchibo. Jiné způsoby platby nelze využít.

**Právo na odstoupení od kupní smlouvy bez uvedení důvodu**

Prodávající umožňuje odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu či v prodejně Tchibo, a to bez udání důvodu ve lhůtě do 30 dnů ode dne převzetí zboží.

Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením vůči prodávajícímu. To znamená, že kupující může odstoupení od smlouvy oznámit buď prostřednictvím bezplatné zákaznické linky na tel: 800 900 826, e-mailem: service@tchibo.cz nebo zasláním doporučeného dopisu na sídlo prodávajícího. V případě odstoupení od smlouvy prostřednictvím vzorového formuláře uvedeného na internetové adrese www.tchibo.cz, potvrdí prodávající emailem bez zbytečného odkladu přijetí odstoupení od smlouvy. V případě zboží zakoupeného prostřednictvím e-shopu Tchibo může kupující od smlouvy odstoupit rovněž pomocí tlačítka „Odstoupení od smlouvy (zrušení objednávky)“ umístěného v dolní části webové stránky www.tchibo.cz.

Odstoupením od smlouvy kupní smlouva zaniká. Současně s ní zanikají i závazky ze všech smluv vedlejších, jejichž předmětem je plnění související s předmětem kupní smlouvy, od níž kupující odstoupil.

Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy začíná běžet ode dne, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba s výjimkou dopravce převezme objednané zboží, nebo:

a) poslední kus zboží, pokud kupující objednal více zboží, které je dodáváno samostatně;
b) poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího se z několika položek nebo částí;

c) první dodávku zboží, pokud je ujednáno pravidelné poskytování zboží; nebo okamžikem převzetí zboží kupujícím v případě zakoupení zboží v prodejně.

Kupující může odstoupit od kupní smlouvy i před tím, než začne běžet lhůta pro odstoupení od smlouvy. Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje za dodrženou, pokud oznámení o odstoupení od smlouvy bylo odesláno prodávajícímu nejpozději v poslední den lhůty.

**Vrácení zboží**

Po odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu zboží, které je předmětem dané smlouvy, bez zbytečného dokladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne odstoupení. Uvedené ustanovení neplatí, pokud prodávající navrhl, že si zboží vyzvedne sám nebo prostřednictvím jím pověřené osoby.

Zboží může kupující vrátit buď v kamenné prodejně nebo prostřednictvím níže uvedených přepravních společností. Doporučuje se pojištění přepravy zboží. Prodávající nepřebírá zásilky na dobírku.

Náklady spojené s vrácením zboží při odstoupení od smlouvy nese v plném rozsahu kupující.

Prodávající není povinen vrátit kupujícímu peněžité prostředky za vrácené zboží a náklady na doručení zboží, dokud neobdrží vrácené zboží nebo dokud mu kupující neprokáže, že zboží odeslal zpět.

Vracené zboží musí být čisté, opotřebované pouze v rozsahu odpovídajícím zjištění (vyzkoušení) hlavních vlastností zakoupeného zboží, kompletní a pokud možno v původním obalu (obal však není povinné vracet). Prodávající je oprávněn znečištěné nebo nekompletní zboží odmítnout.

Věrnostní zrnka použitá pro zaplacení objednávky nebudou proplacena v hotovosti, ale připsána zpět na zákaznický účet TchiboCard ve lhůtě do jednoho týdne. V případě, že je zboží zakoupené v rámci zvýhodněné marketingové akce (např. 2 + 1 zdarma), není při vrácení zboží kupujícímu vrácena plná cena zboží, ale pouze poměrná část ceny zboží.

**Vrácení v obchodě**

Zboží je možné vrátit v kterémkoli kamenném obchodě Tchibo na území České republiky. Objemné výrobky prodejné jen v e-shopu (např. nábytek, elektrospotřebiče) nelze vracet v kamenných obchodech Tchibo a pro jejich vrácení je nutné využít přepravní společnost, která výrobek doručila (viz doklad o potvrzení převzetí zásilky) nebo u které prodávající nabízí kupujícímu zajištění svozu těchto výrobků. Při vrácení zboží bez udání důvodu musí kupující předložit doklad o koupi (fakturu) v papírové nebo digitální podobě. Formulář pro vrácení zboží neslouží jako doklad o koupi v případě vrácení zboží v kamenném obchodě.

**Vrácení prostřednictvím dopravce**

Zboží lze rovněž vrátit přes přepravní společnosti DPD s.r.o. (IČO: 06540996), která je smluvním partnerem prodávajícího. V případě zájmu o vyzvednutí balíku přepravní společností vyplní kupující formulář pro vyzvednutí zboží na stránce https://objednanisvozu.dpd.cz/tchibo.

Výjimkou jsou pro tento případ objemné výrobky prodejné jen v e-shopu (např. nábytek, velké elektrospotřebiče), které je třeba vrátit přes přepravní společnost Rhenus Home Delivery s.r.o. (IČO: 27629325). Termín vyzvednutí zboží lze sjednat prostřednictvím bezplatné zákaznické linky prodávajícího na čísle 800 900 826.
Kupující vloží do zásilky nebo k zásilce vyplněný doklad o zpětné zásilce, který je součástí faktury za dodané zboží a slouží jako formulář pro odstoupení od smlouvy.
Za vyzvednutí zboží a dopravy zpět prodávajícímu je účtován ze strany přepravních společností poplatek dle hmotnosti balíku, jehož konkrétní výše ceny bude závislá na aktuálním ceníku vybraného dopravce. Tento poplatek musí být buď uhrazen kupujícím v hotovosti při vyzvednutí zboží přepravní společností nebo bude započten proti nároku kupujícího na vrácení peněžité částky při odstoupení od smlouvy.

V případě, že zboží bylo placeno na dobírku, kupující může získat zpět hotovost vrácením zboží v kamenném obchodě. Při využití přepravní společnosti jsou peněžité prostředky vyplaceny na bankovní účet kupujícího. V takovém případě musí kupující prodávajícímu sdělit číslo bankovního účtu a kód banky za účelem vrácení peněžitých prostředků převodem na bankovní účet kupujícího. Informace o číslu účtu může kupující sdělit prodávajícímu prostřednictvím bezplatné zákaznické linky 800 900 826, nebo prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu service@tchibo.cz. Pokud kupující nesdělí informace o bankovním účtu nejpozději do jednoho týdne od odstoupení od smlouvy, přičte kupující peněžitou částku jako kredit na zákaznický účet kupujícího. Pro vyplacení kreditu na bankovní účet musí kupující kontaktovat zákaznickou linku.

**Jiný dopravce**
V případě, že kupující využije pro vrácení zboží jinou přepravní společnost, je kupující povinen přilepit na balík, v němž se vrací zboží, nálepku pro vrácení, která je součástí dodacího listu. Pokud ji kupující nemá k dispozici, je kupující povinen zaslat zboží na následující adresu:

DPD CZ s.r.o.
balíková hala Tchibo AOS II
Modletice 130
CZ - 251 01 Říčany

*UPOZORNĚNÍ: Adresa sídla společnosti Tchibo Praha spol. s.r.o. (Za Brumlovkou 1559/5, 140 00, Praha 4) neslouží k vrácení zboží.*

Vrácení zboží je v tomto případě zpoplatněno dle aktuálního ceníku zvoleného přepravce.

**Vrácení peněžitých prostředků**

Do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy vrátí prodávající kupujícímu veškeré peněžitých prostředky, včetně nákladů na dopravu a dodání zboží, poštovného a jiných nákladů a poplatků, které prodávající od kupujícího přijal, a to stejným způsobem, jakým byly zaplaceny kupujícím. Jiný způsob vrácení peněžitých prostředků musí být výslovně dohodnut mezi smluvními stranami a nesmí takto vzniknout jiné náklady kupujícímu. Uvedená lhůta se neuplatní v případech, kdy prodávající navrhne, že si zboží vyzvedne sám nebo prostřednictvím jím pověřené osoby. Při vrácení zboží je kupující povinen předložit doklad o koupi. V případě, že zákazník provedl platbu prostřednictvím služby PayPal nebo Twisto, proběhne vrácení finančních prostředků dle předchozí dohody se zákazníkem. Vrácení je možné v hotovosti, na platební nebo kreditní kartu, případně formou dárkové karty.

V případě, že kupující zvolil v rámci objednávkového formuláře (tedy pro první dodání zboží prodávajícím kupujícímu) způsob dodání zboží, které nebylo nejlevnějším způsobem dodání zboží, které prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu peněžité prostředky za dodání zboží odpovídající nákladům na nejlevnější nabízený způsob dodání zboží.

**Nemožnost odstoupení od smlouvy a náhrada škody**

Kupující má právo rozbalit a vyzkoušet zboží po převzetí zboží ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy obdobným způsobem, jaký je obvyklý při nákupu v klasické kamenné prodejně, a to v rozsahu potřebném k zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží. Kupující odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, ke kterému došlo v důsledku takového zacházení se zbožím, které překračuje rámec zacházení potřebného k zajištění vlastností a funkčnosti zboží. V takovém případě je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu škody ve výši snížení hodnoty zboží, který se promítne do výše vrácené peněžité částky, tedy bude jednostranně započten oproti nároku kupujícího na vrácení peněžité částky při odstoupení od smlouvy.

Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit v případě (i) potravin (tedy zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží s krátkou dobou spotřeby); (ii) zboží a kosmetiky dodávané v zapečetěných obalech, které nelze v důvodu ochrany zdraví či hygienických důvodů vrátit po porušení tohoto obalu; (iii) audio a video nahrávek nebo počítačových programů v zapečetěném obalu, pokud jej kupující porušil; (iv) dárkových poukazů, novin, periodik a časopisů (s výjimkou předplatného); (v) poskytnutí služby neodkladné opravy nebo údržby; (vi) poskytnutí digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči, pokud již bylo započato s plněním na základě výslovného souhlasu kupujícího; a (vii) dalšího zboží uvedeného v § 1837 občanského zákoníku.

**Odstoupení od smlouvy na poskytování služeb**

V případě, že kupující odstoupí od smlouvy, jejímž předmětem bylo poskytování služeb, a prodávající již začal na výslovnou žádost kupujícího s poskytováním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, je kupující povinen uhradit prodávajícímu poměrnou část sjednané ceny za již poskytnuté služby. V případě, že došlo k úplnému poskytnutí služby, nemá kupující právo odstoupit od smlouvy. Na to bude kupující vždy výslovně upozorněn.

**Odstoupení od smlouvy z dalších důvodů**

Pakliže prodávající nemůže splnit své povinnosti, které pro něj vyplývají z kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob nebo náhlé nedostupnosti zboží, nebo pokud výrobce, dovozce nebo dodavatel zboží dohodnutého v kupní smlouvě náhle přerušil výrobu nebo provedl natolik závažné změny, že to znemožnilo splnění povinností prodávajícího vyplývajících z kupní smlouvy, nebo z důvodů vyšší moci, nebo pokud ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od prodávajícího oprávněně požadovat, prodávající není s to dodat zboží kupujícímu ve lhůtě určené těmito VOP, případně za cenu, která je uvedena v objednávce, je prodávající povinen neprodleně informovat o této skutečnosti kupujícího a zároveň je povinen nabídnout kupujícímu náhradní plnění nebo možnost odstoupení kupujícího od kupní smlouvy (možnost stornovat objednávku). V případě, že kupující odstoupí od kupní smlouvy z důvodů uvedených v tomto bodě VOP, prodávající je povinen vrátit kupujícímu veškeré peněžité prostředky, které od něho přijal v souvislosti s danou kupní smlouvou, a to ve lhůtě 14 dní od doručení oznámení kupujícího o odstoupení od smlouvy.

**Odpovědnost za vady, reklamace, záruka**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). Níže uvedená ustanovení se uplatní na vady zboží zakoupené kupujícím jak prostřednictvím e-shopu, tak v prodejně. Na žádost kupujícího zaslanou na emailovou adresu service@tchibo.cz poskytne prodávající písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu požadavků dle občanského zákoníku.

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Převzetím zboží dochází k přechodu nebezpečí na kupujícího. Prodávající odpovídá kupujícímu především za to, že v době převzetí zboží příslušné zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- odpovídá obvyklým vlastnostem, které může kupující rozumně očekávat, a to ve vztahu k množství, jakosti, životnosti, funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a jiným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který ho kupující koupil a s nímž prodávající souhlasil, a rovněž i k účelu, k němuž se dané zboží obvykle používá;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, a dále též s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytnul před uzavřením smlouvy.

Za vadu zboží se považuje i skutečnost, pokud bylo dodáno jiné zboží.
Prodávající odpovídá též za vadu vzniklou montáží nebo instalací, která byla provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost, nebo vzniklou z důvodu nedostatečného návodu. Za vadu zboží se naopak nepovažuje opotřebení zboží způsobené běžným užíváním.

Nadměrné nebo dlouhodobé opotřebení výrobku (např. u prádla nebo obuvi) tedy nemůže být reklamováno jako vada zboží (viz ust. § 2167 občanského zákoníku).

Pokud prodávající kupujícího výslovně před uzavřením kupní smlouvy upozornil na to, že zboží určité vlastnosti nemá či se některé vlastnosti liší od vlastností obvyklých, nezpůsobuje taková odlišnost vadu zboží, pokud kupující výslovně souhlasil s těmito odlišnými vlastnostmi zboží.

Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat za podmínek stanovených občanským zákoníkem a Reklamačním řádem Tchibo zveřejněného na webových stránkách e-shopu následující:

i. **Odstranění vady**
   Dle volby kupujícího buď dodáním nové věci, nebo opravou věci. Zvolený způsob může být prodávajícím odmítnut či upraven, jestliže je zvolený postup nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.
   Při výměně původního zboží za nové vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady původně dodané zboží.

ii. **Dodání objednaného zboží**
   V případě, že vada spočívá v dodání jiného zboží. Při dodání správného zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady původně dodané zboží.

iii. **Přiměřená sleva nebo odstoupení od smlouvy**
   Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy v případě, že prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s požadavky Reklamačního řádu Tchibo a občanského zákoníku; vada se projevila opakovaně; vada představuje podstatné porušení smlouvy; nebo je zřejmé, že prodávající neodstraní vadu v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Za nepřiměřenou dobu či značné obtíže kupujícího se nepovažuje doba reklamace nebo povinnost součinnosti kupujícího uvedená v Reklamačním řádu Tchibo.

Kupující není oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže je vada nevýznamná. Kupující nemůže dále odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém ho obdržel. To neplatí, pokud došlo ke změně stavu zboží v důsledku jeho prohlídky za účelem zjištění vady zboží; použil-li kupující zboží ještě před objevením vady; nemožnost vrácení zboží v původním stavu nebyla způsobena kupujícím; nebo prodal-li kupující zboží nebo ho spotřeboval nebo pozměnil při obvyklém použití ještě před objevením vady (pokud ke změně stavu došlo jen v části zboží, vrátí kupující prodávajícímu jen část zboží a za zbylou část poskytne prodávajícímu náhradu do výše, v níže měl kupující z použití zboží prospěch).

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud kupující před uzavřením smlouvy či při převzetí zboží o vadě zboží věděl či musel vědět s vynaložením obvyklé pozornosti, nebo pokud vadu kupující sám způsobil. Prodávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující převzal zásilku, která byla zjevně poškozená. Kupující je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po jeho převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech, množství a stavu.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u dodaného zboží, v době 2 let od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to vylučuje povaha zboží nebo vady.

Kupující by měl oznámit prodávajícímu vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Uvedené doby neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, jestliže vytknul vadu oprávněn.

Prodávající poskytuje na zboží záruku za jakost v rozsahu uvedeném v dokumentech přiložených ke konkrétnímu zboží. Jiná záruka za jakost není ze strany prodávajícího poskytována. Záruka za jakost se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním. Životnost výrobku se nemusí krýt s pojmem záruční doba. O záruce a jejím obsahu a podmínkách uplatnění bude kupující informován nejpozději při převzetí zboží v textové podobě. Kupující nemá právo ze záruky, pokud vada vznikla po převzetí zboží a byla způsobena vnější událostí. Vadu krytou zárukou za jakost musí kupující vytknout ve lhůtě dle záruční doby.

**Způsob vyřízení reklamace**

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace jsou upraveny v Reklamačním řádu Tchibo.
Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Zejména doložením potvrzení o nákupu, uvedením svého jména, příjmení, kontaktních údajů (e-mail nebo telefonní číslo, adresa), data reklamace, obsahu (zdůvodnění) reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace.

Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamaci zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny (zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví).

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb. Výjimkou jsou pro tento případ zejména objemné výrobky prodejné jen v e-shopu (např. nábytek nebo velké elektrospotřebiče), které je třeba vrátit přes přepravní společnost. Pro sjednání svozu prosím kontaktujte bezplatnou zákaznickou linku na čísle 800 900 826.

Převzetí a vyřízení oprávněné reklamace je provedeno na náklady prodávajícího. Náklady vynaložené na doručení zboží do servisního centra v případě objemného zboží, které nelze přijmout v provozovně prodávajícího, budou kupujícímu v případě prokázání vady vráceny na základě předložení dokladu o zaplacení.

Je-li v návodu či jiných informačních dokumentech ke zboží uvedena jiná osoba určená k jeho opravě (servisní partner), uplatní kupující reklamaci přednostně u daného servisního partnera. Předání zboží po vyřízení reklamace bude probíhat dle domluvy se servisním partnerem. Vzniknou-li v souvislosti se zasláním zboží k servisnímu partnerovi náklady, budou v případě uznání reklamace uhrazeny.

Při uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o přijetí reklamace, v němž uvede datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, způsob vyřízení požadovaný kupujícím, číslo reklamace a cenu reklamovaného výrobku.

**Lhůta pro vyřízení reklamace a vyřízení reklamace**

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace kupujícím, pokud nebude s kupujícím dohodnuta delší lhůta. Po marném uplynutí této lhůty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Prodávající vydá po vyřízení reklamace potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace bude kupující vyzván k vyzvednutí zboží na náklady kupujícího. Pokud bude reklamace oprávněná, nese náklady na vyzvednutí zboží (popř. doručení zboží kupujícímu) prodávající. V případě, že si kupující nepřevezme zboží v přiměřené době po vyrozumění o možnosti vyzvednout si opravené zboží, může být kupujícímu účtovaná částka v obvyklé výši za uskladnění zboží na provozovně.

**Poprodejní servis technických výrobků**

Opravy, na které se nevztahuje právo z vadného plnění ani záruka, může kupující nechat provést na vlastní náklady v servisním centru Tchibo. Informace o pozáruční opravě ke konkrétnímu výrobku poskytne prodávající na bezplatné zákaznické lince 800 900 826. Poprodejní servis probíhá za individuálně domluvených podmínek.

**Zboží s digitálními vlastnostmi**

U zboží s digitálními vlastnostmi bude digitální obsah aktualizován v přiměřeném rozsahu a v odpovídajících intervalech s ohledem na druh a účel tohoto zboží s digitálními vlastnostmi. Kupující je povinen provádět tyto aktualizace dle pokynů či návodu uvedeného u konkrétního zboží s digitálními vlastnostmi.

**Ochrana osobních údajů**

Prodávající zpracovává osobní údaje kupujících v souladu s požadavky nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a dále též zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Podrobnější informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Ochrana osobních údajů

**Mimosoudní vyřizování spotřebitelských sporů**

Kupující má v případě sporu právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím některého subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uvedeného v seznamu vedeného Ministerstvem průmyslu a obchodu. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je např. Česká obchodní inspekce, adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Má-li kupující za to, že došlo k porušení jeho zákonných práv, jakožto spotřebitele, ze strany prodávajícího, má právo se obrátit se svou stížností na Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, (www.coi.cz), případně na obecní živnostenský úřad ve věcech v působnosti dle zákona č. 455/1991 Sb., živnostenského zákona, nebo na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, se sídlem Květná 15, 603 00 Brno, IČO: 75014149, www.szpi.gov.cz, ve věcech v působnosti zejména zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, zákona č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské a potravinářské inspekci.

Při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím ze smlouvy je možné využít též online platformu nacházející se na internetové adrese: Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.evropskyspotrebitel.cz je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Kupující má rovněž možnost podat stížnost prodávajícímu, a to zasláním emailové zprávy na adresu: service@tchibo.cz.

**Ostatní ustanovení**

Prodávající je vázán následujícími kodexy chování:
https://www.tchibo.com/cz/cs/social-responsability

dále též zde: https://www.tchibo.com/de/en/sustainability/strategy

**Závěrečná ustanovení**

Pokud se jakékoliv ustanovení smlouvy včetně těchto VOP, stane nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné či nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost či nevynutitelnost neovlivní platnost, účinnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení smlouvy nebo VOP. V takovém případě se prodávající a kupující zavazují bez zbytečného odkladu nahradit neplatné, neúčinné či nevynutitelné ustanovení kupní smlouvy platným, účinným

a vynutitelným ustanovením tak, aby se dosáhlo v maximální možné míře, dovolené právními předpisy, stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením. V případě, že se v přiměřené době prodávající a kupující nedohodnou, tak se použije příslušné zákonné ustanovení. Podrobné informace týkající se VOP obdrží kupující na www.tchibo.cz anebo na bezplatné zákaznické lince 800 900 826.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 6. 1. 2023 a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího v předchozím znění.

Tyto VOP se uplatní na všechny kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím ode dne 6. 1. 2023. Na smluvní vztahy založené kupními smlouvami uzavřenými mezi prodávajícím a kupujícím přede dnem 6. 1. 2023 se uplatní Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího v původním znění, které jsou dostupné zde: vseobecne-obchodni-podminky-2023.pdf.