



Ogólne warunki handlowe

I. Podstawowe dane

1. Sklep internetowy Tchibo, działający pod adresem www.tchibo.pl (zwany w dalszej części „Sklepem Tchibo.pl” bądź „Tchibo.pl”), za pośrednictwem którego sprzedawane są towary znajdujące się w jego ofercie przy wykorzystaniu Internetu (zwane w dalszej części „Towarem/ami”), prowadzony jest przez spółkę Tchibo Warszawa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Dziekońskiego 3, 00-728 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000019739, której dokumentacja przechowywana jest przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521-012-40-30, kapitał zakładowy w wysokości 51.231.000,00 PLN, (zwaną w dalszej części „Tchibo Warszawa Sp. z o.o.”). Niniejsze ogólne warunki handlowe (zwane w dalszej części „Ogólnymi Warunkami Handlowymi”) określają zasady korzystania ze sklepu Tchibo.pl, składania zamówień na Towary dostępne w Sklepie Tchibo.pl, dostarczania zamówionych Towarów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży za Towar, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy sprzedaży oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. Za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl dopuszczalne jest złożenie zamówienia na Towar znajdujący się w ofercie Sklepu Tchibo.pl z opcją dostarczenia do wybranego przez Klienta miejsca na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w tym do odbioru w sklepie stacjonarnym prowadzonym przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. Lista sklepów stacjonarnych Tchibo Warszawa Sp. z o.o. umieszczona jest na Tchibo.pl/filiafinder (zwanym w dalszej części „Sklepami Stacjonarnymi”).
3. Umowa sprzedaży Towarów oferowanych za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamówienia Klienta. Do takiej sprzedaży stosuje się postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych.
4. Informacje na temat Towarów oraz ich ceny Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamieszcza na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl. Prezentowane na stronie internetowej www.tchibo.pl informacje na temat Towarów oraz ich cen dotyczą wyłącznie Sklepu Tchibo.pl.

5. Odpowiedzialnym za treści zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl jest Tchibo Warszawa Sp. z o.o., z którą można kontaktować się za pośrednictwem telefonu: 801 080 016, faksu: 801 080 046, poczty elektronicznej (adres e-mail): service@tchibo.pl bądź formularza kontaktowego na stronie Tchibo.pl/kontakt, pon. - pt. godz. 8:00 - 20:00; sob. w godz. 8:00 - 16:00 (z telefonów stacjonarnych opłata jak za połączenie lokalne, z telefonów komórkowych wg taryfy danego operatora).
6. Wykonawcą strony internetowej Sklepu Tchibo.pl jest hmmh multimediahaus AG z siedzibą w Bremen, Am Weser-Terminal 1, 28217 Bremen, Niemcy; podmiotem świadczącym usługi hostingowe jest Easynet GmbH z siedzibą w Hamburgu, Harburger Schlossstrasse 1, 21079 Hamburg, Niemcy.
7. Klientem dokonującym zakupu Towaru za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl zgodnie z pkt I.3 może być wyłącznie konsument, tj. osoba fizyczna, dokonująca nabycia Towaru w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową a akceptując niniejsze Ogólne Warunki Handlowe Klient potwierdza, że zakup nie ma bezpośredniego związku z działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Stronami umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl zgodnie z pkt I.3 są:
9. 1) Klient, o którym mowa w powyższym pkt I.7, oraz
2) Tchibo Warszawa Sp. z o.o.
10. Towary są dostarczane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
11. Złożone przez Klienta zamówienie zostanie przyjęte i zrealizowane pod warunkiem, że Towar jest dostępny w magazynie lub u dostawcy Tchibo Warszawa Sp. z o.o. W przypadku niedostępności Towarów, Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamieszcza o tym stosowną informację na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl przy opisie danego Towaru, przy czym brak takiej informacji na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl nie oznacza, że dany Towar jest na pewno dostępny. W przypadku niedostępności Towaru przy opisie którego nie było stosownej informacji, i potwierdzenia przyjęcia zamówienia na Towar, pomimo jego niedostępności, Tchibo zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Klientem drogą poczty elektronicznej lub w inny dostępny sposób, celem uzgodnienia sposobu rozwiązania takiego problemu, w szczególności poprzez np. zaproponowanie Towaru zamiennego i modyfikację zamówienia, lub anulowanie zamówienia, z uwzględnieniem słusznego interesu konsumenta.

12. Do korzystania ze Sklepu Tchibo.pl w tym przeglądania asortymentu Sklepu Tchibo.pl oraz składania zamówień na Towary, niezbędne jest:
 - 1) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
 - 2) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
13. Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Klienta na stronie www.tchibo.pl treści sprzecznych z prawem, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe oraz naruszających zasady etykiety.
14. Reklamacje dotyczące funkcjonowania strony www.tchibo.pl, komentarzy, lub zgłoszenia dotyczące naruszeń niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych powinny być zgłaszane pocztą elektroniczną na adres service@tchibo.pl
15. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. będzie rozpatrywać reklamacje, które zostały nadesłane drogą elektroniczną lub listowną. Odpowiedź na reklamacje zostanie wysłana w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji na adres składającego reklamację wskazany w reklamacji.
16. Korzystanie ze strony www.tchibo.pl oraz rejestracja na stronie www.tchibo.pl jest nieodpłatne.
17. Przeglądanie asortymentu Sklepu Tchibo.pl nie wymaga rejestracji. Samodzielne składanie zamówień przez Klienta na Towary znajdujące się w asortymencie Sklepu Tchibo.pl możliwe jest po zarejestrowaniu się albo przez podanie danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację zamówienia bez rejestracji.
18. W celu rejestracji w Sklepie Tchibo.pl (założenia konta Klienta) należy wypełnić formularz rejestracyjny, podając imię i nazwisko, adres, e-mail oraz hasło, zaakceptować regulamin Sklepu Tchibo.pl oraz wyrazić wymagane zgody przez zaznaczenie odpowiednich opcji formularza rejestracyjnego.
19. W celu usunięcia konta Klienta ze Sklepu Tchibo.pl należy wysłać wiadomość elektroniczną z prośbą o usunięcie konta z adresu poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowanego w Sklepie Tchibo.pl na adres service@tchibo.pl.

II. Towar i jego cena

1. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamieszcza wszelkie informacje dotyczące istotnych właściwości Towarów, w tym ich ceny na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl. przy opisie danego Towaru.

2. Do sprzedaży, w tym sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży przeznaczona jest ograniczona liczba Towarów, co skutkuje realizacją zamówień według kolejności ich wpływania, aż do wyczerpania się zapasów danego Towaru. W przypadku ewentualnego potwierdzenia przyjęcia zamówienia pomimo wyczerpania się zapasu, zastosowanie ma pkt I.11 zdanie trzecie.
3. W przypadku niedostępności Towarów (wyczerpania), Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamieszcza o tym stosowną informację na stronie internetowej Tchibo.pl przy opisie danego Towaru.
4. Wszystkie ceny Towarów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
5. Do danego zamówienia zastosowanie ma cena uwidoczniona w Sklepie Tchibo.pl w chwili jego złożenia.

III. Zawarcie umowy

1. Zamówienia od Klientów są przyjmowane przez stronę internetową Sklepu Tchibo.pl (www.tchibo.pl) po przejściu całej procedury składania zamówienia. Zasady składania zamówień zostały opisane dodatkowo w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zamówienia online w Tchibo.pl”. W zamówieniu Klient dokonuje, w szczególności:

- 1.1. wyboru zamawianych Towarów;
- 1.2. oznaczenia adresu dostarczenia;
- 1.3. wyboru formy płatności.

Przed wysłaniem zamówienia na etapie 4 jego składania, oznaczonym jako ""Sprawdź i zamów"", Klient ma możliwość ponownego sprawdzenia i ewentualnej modyfikacji wszystkich danych (np. imię, nazwisko, adres, forma płatności oraz asortyment i ilość zamówionych Towarów).

2. Klient składa Tchibo Warszawa Sp. z o.o. wiążącą ofertę nabycia Towarów po przejściu całej procedury składania zamówienia na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl (www.tchibo.pl), tj. po zaakceptowaniu Ogólnych Warunków Handlowych” oraz po potwierdzeniu, iż ofertę składa, jako konsument, poprzez kliknięcie w przycisk ""Potwierdź zakup” - na etapie 4 składania zamówienia, oznaczonym jako ""Sprawdź i zamów"".
3. Przyjęcie przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. złożonego zamówienia następuje z chwilą wyświetlenia na ekranie Klienta informacji „Potwierdzenie zamówienia”.

IV. Potwierdzenie i zapis tekstu umowy

Tchibo Warszawa Sp. z o.o. przekaże Klientowi potwierdzenie zawarcia - zgodnie z pkt I.3. umowy sprzedaży Towaru w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia Towaru. Potwierdzenie zawierać będzie informacje wymagane przez obowiązujące przepisy, w tym w szczególności wszystkie istotne dane ze złożonego zamówienia, w tym dane identyfikujące Tchibo Warszawa Sp. z o.o., adres pod który Klient może składać reklamację, procedurę rozpatrywania reklamacji, cenę wraz z podatkiem, koszty przesyłki, sposób i termin zapłaty (wraz z kosztem związanym z wybranym sposobem zapłaty, jeśli Klient pokrywa ten koszt), sposób i termin dostarczenia Towaru, sposób i termin wykonania prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży, koszty zwrotu Towaru w przypadku odstąpienia od umowy. Potwierdzenie zostanie przesłane Klientowi na podany przez niego adres e-mail'owy. Treść otrzymanego w tej formie potwierdzenia Klient może również wydrukować.

V. Termin i sposób dostarczenia

1. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zobowiązuje się dostarczyć zamówiony przez Klienta Towar do miejsca wybranego przez Klienta w terminie nieprzekraczającym 30 (trzydziestu) dni od dnia przyjęcia przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zamówienia złożonego przez Klienta zgodnie z pkt III.3; względnie od momentu otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. od Klienta zapłaty za Towar wraz z kosztami przesyłki (jeżeli są należne) – w przypadku płatności z góry, jednakże Towar zwykle jest dostarczany w czasie około 4 (czterech) do 8 (ośmiu) dni roboczych od momentu przyjęcia zamówienia względnie od momentu otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. od Klienta zapłaty za Towar wraz z kosztami przesyłki (jeżeli są należne) – w przypadku płatności z góry.
2. Przesłanie Towaru jest realizowane za pośrednictwem firmy kurierskiej na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Towaru lub opóźnienie spowodowane błędnym lub niedokładnym adresem podanym przez Klienta.

VI. Koszty przesyłki

1. Koszty przesyłki Towaru zakupionego w Sklepie Tchibo.pl są uzależnione od wartości zamówionego Towaru i są uiszczane w formie zryczałtowanej w wysokości 12,50 zł (dwanaście złotych 50/100 groszy) przy zakupach o wartości poniżej 100 zł brutto.
2. Klient nie ponosi kosztów przesyłki Towaru, którego wartość zakupu przekracza 100 zł brutto. Nie dotyczy to tzw. towarów ponadgabarytowych, w przypadku których koszt przesyłki wynosi 19 zł i tzw. artykułów spedycyjnych, w przypadku których koszt

przesyłki wynosi 49 zł. Koszt przesyłki do poniesienia w danym przypadku jest przedstawiany Klientowi, przez wyświetlenie stosownej informacji na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl nie później niż przed złożeniem przez niego zamówienia.

3. W przypadkach wyjątkowych, w których istnieje konieczność obciążenia Klienta odmiennie niż zastrzeżono w pkt VI.1 oraz pkt VI.2 kosztami przesyłki Towaru, koszty takie będą odpowiednio przedstawiane Klientowi, przez wyświetlenie stosownej informacji na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl nie później niż przed złożeniem przez niego zamówienia.
4. W przypadkach, kiedy z przyczyn technicznych lub logistycznych dostarczenie Towaru odbywa się w kilku partiach, Klient ponosi opłatę z tytułu kosztów przesyłki Towaru wyłącznie jednokrotnie.

VII. Zastrzeżenie własności towaru

Do chwili uiszczenia przez Klienta pełnej należności za zamówiony Towar pozostaje on własnością Tchibo Warszawa Sp. z o.o.

VIII. Zasady płatności za towar

1. Z zastrzeżeniem pkt VIII.1a poniżej, Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówiony Towar:
 - 1.1. płatność „za pobraniem”, to znaczy gotówką lub kartą płatniczą u kuriera przy odbiorze Towaru.
 - 1.2. płatność przelewem na rachunek bankowy;
 - 1.3. karta płatnicza;
 - 1.4. płatność poprzez serwis PayPal;

Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo wykluczenia w konkretnym przypadku określonej formy płatności, w szczególności ze względu na wysokość należności za zamówiony Towar, o czym Klient zostanie poinformowany przed przyjęciem zamówienia.

Akceptowanie sposobów zapłaty określonych w pkt 1.2. – 1.4., nie oznacza, że Tchibo Warszawa sp. z o.o. świadczy usługi odnośnie tych sposobów zapłaty – warunki świadczenia takich usług określa stosunek prawny pomiędzy Klientem a usługodawcą obsługującym dany sposób płatności, np. bankiem, instytucją płatniczą itp.

1a. W przypadku gdy Klient jako miejsce dostarczenia Towaru wybrał Sklep Stacjonarny, Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówiony Towar:

- 1a.1. płatność gotówką w wybranym Sklepie Stacjonarnym przy odbiorze Towaru;
- 1a.2. płatność kartą płatniczą w wybranym Sklepie Stacjonarnym przy odbiorze Towaru.

2. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. wyklucza możliwość regulowania płatności za zamówiony Towar poprzez przekaz gotówki bądź wystawienie czeku. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności w przypadku utraty przez Klienta środków pieniężnych przekazanych w sposób określony w zdaniu poprzedzającym.
3. W zależności od dokonanego przez Klienta wyboru formy płatności:
 - 3.1. w przypadku płatności „za pobraniem”, to znaczy gotówką lub kartą płatniczą u kuriera, bądź w przypadku płatności gotówką w wybranym Sklepie Stacjonarnym przy odbiorze Towaru, należność za Towar pobierana jest podczas dostarczenia Towaru względnie podczas odbioru Towaru ze Sklepu Stacjonarnego;
 - 3.2. w przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy, należność za Towar pobierana jest jako płatność z góry, co oznacza, że zamówiony Towar zostaje wysłany po otrzymaniu płatności;
 - 3.3. w przypadku płatności kartą płatniczą, należność za Towar zostaje pobrana w momencie wysyłki przesyłki z Towarem do Klienta względnie podczas odbioru Towaru ze Sklepu Stacjonarnego.
4. W przypadku wyboru płatności „za pobraniem”, to znaczy gotówką lub kartą płatniczą u kuriera przy odbiorze Towaru, Klient wraz z zapłatą za Towar ponosi dodatkowy, zryczałtowany koszt związany z wyborem tego sposobu płatności, wynoszący 5,50 zł brutto. Dodatkowy, zryczałtowany koszt związany z wyborem sposobu płatności „za pobraniem”, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient ponosi także w przypadku, gdy Klient nie jest zobowiązany do pokrycia kosztów przesyłki.

IX. Faktury

1. Faktury dokumentujące sprzedaż Towaru na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl z miejscem dostarczenia innym niż Sklep Stacjonarny będą przesyłane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. do Klienta w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta w zamówieniu adres poczty elektronicznej. W szczególnych przypadkach faktury korygujące będą przesyłane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. w formie papierowej na wskazany przez Klienta w zamówieniu adres.
2. Ewentualne faktury korygujące do faktur, o których mowa w pkt IX.1 będą przesyłane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta w zamówieniu adres poczty elektronicznej. Klient akceptując niniejsze Ogólne Warunki Handlowe wyraża zgodę na otrzymywanie faktur korygujących w formie elektronicznej na wskazany przez siebie w zamówieniu adres poczty elektronicznej. W szczególnych

przypadkach faktury korygujące będą przesyłane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. w formie papierowej na wskazany przez Klienta w zamówieniu adres.

3. Faktury dokumentujące sprzedaż Towaru na rzecz Klienta z miejscem dostarczenia do Sklepu Stacjonarnego będą wystawiane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. w formie papierowej w Sklepie Stacjonarnym podczas odbioru Towaru, o ile Klient zgłosi takie żądanie w Sklepie Stacjonarnym.

X. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient może odstąpić od umowy sprzedaży Towaru zawartej za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl (tj. zrezygnować z Towaru zakupionego w Sklepie Tchibo.pl i zwrócić Towar bez podania przyczyny) w ciągu 30 (trzydzieści) dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez Klienta osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy sprzedaży, która obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części.
2. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru Klient powinien w wyznaczonym w pkt X.1 terminie złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towaru i przesłać je faksem na numer: 801 080 046 (opłata jak za połączenia lokalne);

albo

przesłać na e-mail: service@tchibo.pl bądź w inny sposób złożyć jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu.

Jeżeli Klient skorzysta z możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną tj. wysyłając e-mail na adres: service@tchibo.pl, Tchibo Warszawa Sp. z o.o. prześle Klientowi niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy również pocztą elektroniczną.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towaru Klient może także złożyć na formularzu, przy czym skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Do zachowania terminu do odstąpienia o umowy sprzedaży Towaru wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu wskazanego w pkt X.1 na wskazany powyżej adres, fax, e-mail.

3. Z zastrzeżeniem pkt X.3a poniżej, w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru Klient zobowiązany jest – poza przesłaniem oświadczenia o którym mowa w pkt X.2 - zwrócić Tchibo Warszawa Sp. z o.o. Towar na adres wskazany

poniżej:

Tchibo PL

DPD Polska Sp. z o.o.

Stefana 16

95-100 Rosanów

albo

Tchibo Warszawa Sp. z o.o. dopuszcza także możliwość zwrotu Towaru (poza produktami wielkogabarytowymi, bielizną - w tym strojami kąpielowymi - i produktami spożywczymi) w dowolnym sklepie Tchibo na terenie Polski (z wyłączeniem outletów). W tym celu należy okazać fakturę dołączoną do przesyłki.

4. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Towaru na odpowiedni wskazany powyżej w pkt X.3, jednakże nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient odstąpił od umowy sprzedaży Towaru. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed upływem tego terminu. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu takiego Towaru (koszty przesyłki związanej ze zwrotem Towaru). Przesyłki wielkogabarytowe (np. meble) nienadające się do wysyłki pocztowej, możemy odebrać bezpośrednio od Państwa. Prosimy o uzgodnienie terminu odbioru bezpośrednio pod numerem telefonu: 801 080 016 (z tel. stacjonarnych opłata jak za połączenie lokalne, z tel. komórkowych w. taryfy operatora).
5. W razie odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru na zasadach określonych w niniejszym punkcie, umowa sprzedaży uważana jest za niezawartą.
6. Z zastrzeżeniem pkt X.7 poniżej, Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zobowiązana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towaru zwrócić Klientowi uiszczonej przez Klienta cenę za Towar wraz z kosztami dostarczenia Towaru, jeśli zostały przez Klienta zapłacone. W przypadku płatności kartą płatniczą Tchibo Warszawa Sp. z o.o. dokona zwrotu należności na konto karty płatniczej Klienta w przeciągu 14 dni od daty otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. Towaru. W przypadku płatności gotówką za pobraniem lub przelewem bankowym (przedpłata) zwrot należności nastąpi na konto klienta w Tchibo w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. Towaru, o czym Tchibo Warszawa Sp. z o.o. poinformuje Klienta drogą e-mailową. Jeśli zaś Klient chce otrzymać zwrot należności na konto bankowe, powinien w tym celu zadzwonić na Infolinię lub przesłać e-mail pod adres service@tchibo.pl. Zwrot należności nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. Towaru.

7. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z Towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zastrzega sobie - w razie zwrotu takiego Towaru - możliwość żądania odpowiedniego obniżenia ceny Towaru, podlegającej zwrotowi na rzecz Klienta.
9. O ile to możliwe, zwrotu Towaru należy dokonać wraz ze wszystkimi dokumentami dołączonymi do Towaru, w tym fakturą VAT, jeżeli została ona wystawiona na rzecz Klienta, a także w oryginalnym opakowaniu.
10. Dokumenty, pomocne dla dokonania zwrotu Towaru w trybie określonym w niniejszym punkcie (formularz oświadczenia o odstąpieniu), znajdują się w przesyłce Towaru.
11. Wszelkie pytania dotyczące realizacji prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru należy kierować do centrum serwisowego Tchibo Warszawa Sp. z o.o.:

e-mail'owo na adres: service@tchibo.pl

bądź dzwoniąc na Infolinię o numerze: 0801 080 016, pon. - pt. w godz. 8:00 - 20:00; sob. w godz. 8:00 - 16:00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora).

12. Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów sprzedaży, których przedmiotem jest (i) rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, (ii) rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (iii) rzecz, która po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączona z innymi rzeczami.

XI. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi (reklamacje)

1. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. jest zobowiązana sprzedać i dostarczyć Klientowi Towar bez wad fizycznych i prawnych.
2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku gdy Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojnia).
3. Wada fizyczna polega na niezgodności Towaru z umową sprzedaży. W szczególności Towar jest niezgodny z umową sprzedaży jeżeli:

- 3.1. Towar nie ma włościwości, które Towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w umowie sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 3.2. Towar nie ma włościwości, o których istnieniu Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zapewniała;
- 3.3. Towar został Klientowi wydany w stanie niezpełnym.

Towar sprzedany ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego zamontowania lub uruchomienia Towaru, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. lub osobę trzecią, za którą Tchibo Warszawa Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Tchibo Warszawa Sp. z o.o.

4. Tchibo Warszawa Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili wydania Towaru Klientowi lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Towarze sprzedanym w tej samej chwili.
5. Towar sprzedany ma wadę prawną, jeżeli stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.
6. Klienci powinni kierować ewentualne reklamacje:

e-mail'em na adres: service@tchibo.pl

z dopiskiem „Tchibo Warszawa sp. z o.o. sklep internetowy - centrum serwisowe”.

Klienci mogą także kierować pytania dotyczące przysługujących im praw i obowiązków związanych z reklamacjami, dzwoniąc na Infolinię o numerze: 0801 080 016 pon. - pt. w godz. 8:00 - 20:00; sob. w godz. 8:00 - 16:00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora).

7. Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. reklamacji, o czym Klient zostanie powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mailowy podany przez Klienta albo przesyłką pocztową na adres wskazany przez Klienta.
8. O ile to możliwe, w przypadku gdy Towar składa się z kilku pojedynczych elementów, przed odesłaniem należy przywrócić go do stanu, w jakim został dostarczony, oraz włożyć - do oryginalnego opakowania, a także dołączyć całą dokumentację, w szczególności - gwarancyjną i serwisową.
9. Skorzystanie przez Klienta z rękojmi nie ogranicza możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w poniższym pkt XII, o ile ujawnione przez Klienta wady Towaru podlegają ochronie gwarancyjnej.

XII. Gwarancja

1. Z zastrzeżeniem, że dokument gwarancyjny został załączony bezpośrednio do Towaru i nie stanowi inaczej, Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zwana w dalszej części niniejszego punktu XII „Gwarantem”, gwarantuje sprawne działanie Towaru oznaczonego logo gwarancyjnym umieszczonym na opakowaniu Towaru zgodnie z jego cechami użytkowymi, sprzedanego przez Gwaranta na rzecz Klienta (w dalszej części zwanego „Reklamującym”) za pośrednictwem Sklepu [Tchibo.pl](https://tchibo.pl) zgodnie z pkt I.3 oraz pkt I.4 - w okresie gwarancji wskazanym w dokumencie gwarancyjnym załączonym do Towaru (okres gwarancji różni się w zależności od rodzaju Towaru). Ujawnione w tym czasie niesprawne działanie Towaru, niezawinione przez jego użytkownika, będzie usuwane bezpłatnie poprzez dokonanie naprawy przez serwis gwarancyjny, a gdy naprawa nie będzie możliwa, Tchibo Warszawa Sp. z o.o. wymieni wadliwy Towar na nowy. Towar zakupiony w inny sposób, niż opisany w zdaniu poprzedzającym, lub nieoznaczony stosownym logo gwarancyjnym na opakowaniu lub do którego nie został załączony dokument gwarancji, nie jest objęty ochroną gwarancyjną na podstawie niniejszego oświadczenia Gwaranta.
2. Zakres terytorialny ochrony gwarancyjnej stanowi obszar Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jako uprawnienia gwarancyjnego jest dostarczenie przez Reklamującego Towaru wraz z kopią dowodu zakupu oraz kompletnie wypełnionego Protokołu Reklamacji dołączonego do przesyłki. Reklamujący powinien dostarczyć Towar do sklepu Gwaranta bądź innego miejsca, ustalonego z konsultantami Tchibo Warszawa Sp. z o.o. obsługującymi Infolinię 801 080 016. W razie braku zasadności reklamacji (Towar sprawny bądź jego wada nie jest objęta ochroną gwarancyjną) Gwarant poucza Reklamującego o czynnościach koniecznych do zgodnego z przeznaczeniem użytkowania Towaru oraz – w zależności od oświadczenia Reklamującego zawartego w Protokole Reklamacji – zwraca Towar bez naprawy na adres Reklamującego bądź dokonuje oszacowania kosztów naprawy, pokrywając wynikłe z tego powodu – odpowiednio - koszty transportu bądź ekspertyzy technicznej.
4. W terminie do 14 (czternastu) dni roboczych Reklamujący zostanie powiadomiony o przyjęciu lub powodach odrzucenia reklamacji gwarancyjnej. Naprawa zostanie wykonana w terminie do 21 (dwudziestu jeden) dni roboczych od daty dostarczenia Towaru do centrum serwisowego Gwaranta. Okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności sprowadzenia części spoza terytorium Polski.
5. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt, np.: sprawdzenie działania, konserwacja, wymiana baterii, itp.

6. Gwarancją nie są objęte:
 - 6.1. mechaniczne uszkodzenia Towaru i wywołane nimi niesprawne jego działanie,
 - 6.2. czyszczenie Towaru,
 - 6.3. uszkodzenia i niesprawne działanie Towaru wynikłe z:
 - niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji,
 - samowolnych (dokonywanych przez użytkownika, nieautoryzowany serwis lub inne nieupoważnione osoby) napraw, przeróbek lub innych zmian konstrukcyjnych,
 - użytkowania Towaru niesprawnego, powodującego powiększenie uszkodzeń,
 - 6.4. Towar, z którego został usunięty numer seryjny umożliwiający jego identyfikację, o ile był na nim zamieszczony,
 - 6.5. akcesoria (materiały eksploatacyjne) do Towaru, a także takie jego części, które ulegają zużyciu; takie części można zamówić telefonicznie pod numerem Infolinii podanym w poniższym pkt XII.9.
7. Ponowne reklamowanie Towaru uznanego po przeprowadzeniu ekspertyzy technicznej za sprawny, a zgłaszanego jako niesprawny z tego samego powodu co przy pierwszej reklamacji, daje Gwarantowi uprawnienie do obciążenia Reklamującego dodatkowymi kosztami ekspertyzy technicznej, a także kosztami przysłania lub transportu takiego Towaru z/do centrum serwisowego.
8. Jeśli okres gwarancji już minął, nie możemy zaoferować naprawy Towaru w naszym centrum serwisowym. Usługa serwisowa jest możliwa wyłącznie dla produktów objętych gwarancją.
9. W celu uzyskania dodatkowych informacji o Towarze, zamówienia akcesoriów do Towaru lub uzyskania informacji o zakresie ochrony gwarancyjnej (w szczególności – warunkach serwisu gwarancyjnego), należy kontaktować się telefonicznie z Infolinią o numerze: 080 1 080 016, pon. - pt. w godz. 8:00 - 20:00; sob. w godz. 8:00 - 16:00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora), za pośrednictwem e-mail service@tchibo.pl
10. Postanowienia niniejszego punktu XII. Gwarancja stosuje się, o ile dokument gwarancyjny załączony do Towaru nie stanowi inaczej.
11. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Reklamującego (Klienta) wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

XIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Ogólnych Warunkach Handlowych znajdują zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawa o prawach konsumenta oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Towary prezentowane na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
3. W razie zaistnienia okoliczności uzasadniających zmianę niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, takich jak zmiany w prawie lub zmiany sytuacji rynkowej Tchibo Warszawa Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do ich zmiany przy czym - wszelkie zmiany obowiązują od dnia ich opublikowania na stronie www.tchibo.pl, jednakże wyłącznie w odniesieniu do zamówień, które zostaną złożone po wprowadzeniu zmiany, zaś w stosunku do zamówień złożonych przed zmianą mają zastosowanie postanowienia dotychczasowe.