

Obchodní podmínky platné od 1. 9. 2025

obchodní společnosti Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1

Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o., IČ 27387739, se sídlem Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 115696 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.espressowarehouse.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2

Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.3

Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.

1.4

Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Změna obchodních podmínek se nevztahuje na již uzavřené smlouvy. Nové znění obchodních podmínek je účinné dnem jeho zveřejnění na webové stránce.

1.5

Vzhledem k odlišné právní úpravě tyto obchodní podmínky rozlišují kupujícího, který je spotřebitelem a kupujícího, který spotřebitelem není.

1.6

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

1.7

Podnikatelem, je kupující, který není spotřebitel, a který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami.

1.8

Podnikatel se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a ty ustanovení obchodních podmínek, které výslovně mluví o spotřebiteli nelze použít pro podnikatele. Podnikatel i spotřebitel mohou být v těchto obchodních podmínkách označeni jako kupující, v takovém případě uvedené ustanovení platí pro oba společně

2. Uživatelský účet

2.1

Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce www.espressowarehouse.cz (dále jen „webová stránka“) může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). Kupující může provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2

Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3

Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen náležitě chránit a zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.4

Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5

Prodávající je oprávněn zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá, či v případě, kdy kupující závažným způsobem poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

2.6

Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. Uzavření kupní smlouvy

3.1

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je pouze informativního charakteru, není závaznou nabídkou prodávajícího na uzavření kupní smlouvy ohledně tohoto zboží a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2

Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3

Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.4

Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednáváním zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

3.5

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Potvrdit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“). Prodávající je povinen spotřebiteli neprodleně potvrdit obdržení jeho objednávky na elektronickou adresu spotřebitele uvedenou spotřebitelem v objednávce. Odesláním objednávky kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami (včetně reklamačního řádu a poučení o možnosti odstoupit od smlouvy) a souhlasí s nimi.

3.6

Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně, nebo telefonicky).

3.7

Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího. Kupní smlouva je se spotřebitelem uzavřena potvrzením (akceptací) objednávky prodávajícím, které je prodávajícím zasláno elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele. Součástí potvrzení o uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem je text kupní smlouvy a obchodních podmínek. Přijetí objednávky spotřebitele, která obsahuje dodatky nebo odchylky od nabídky prodávajícího, je ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku předem vyloučeno. Kupní smlouva s podnikatelem je uzavřena až doručením závazného souhlasu prodávajícího s objednávkou podnikateli.

3.8

Uzavřením kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu, tedy kupní cenu zboží a náklady spojené s balením a dodáním zboží. Kupující bere na vědomí, že dodání zboží může být podmíněno jeho dostupností u výrobce/dovozce, omezením množstevním či co do určitého provedení nebo omezením týkajícím se dodání zboží v určitém čase.

3.9

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. Cena zboží a platební podmínky

4.1

Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- v hotovosti, dobírkou v místě určeném kupujícím v objednávce;
- bezhotovostně prostřednictvím platebního systému.

4.2

Po objednání zboží a volbě platby platební kartou je kupující automaticky přesměrován na zabezpečenou bránu PayU. Zde vyplní všechny potřebné informace (číslo karty, expiraci karty, jméno držitele karty, CSV) a platbu odešle. Tyto informace zadává kupující přímo do platební stránky

zpracovatelské banky, která zajistí nerozluštitelný zakódovaný přenos dat a bance sdělí pouze výsledek autorizace a dává tím pokyn k vyřízení objednávky. Během celé platební transakce se kupující nalézá na zabezpečených stránkách společnosti. Prodávající nemá přístup k číslům platebních karet.

4.3

Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není – li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.4

Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.6 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.

4.5

V případě platby v hotovosti na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.

4.6

V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.7

Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.6), požadovat uhrazení celé kupní ceny před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

4.8

Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.9

Je – li to v obchodním styku obvyklé nebo je – li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v tištěné podobě společně se zbožím nebo v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce

zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal. Pro občerstvení platí vždy záruční doba udaná výrobcem, uvedená na obalu tohoto zboží.

Kupující bere na vědomí, že pokud bude vrácené zboží poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, má prodávající nárok na úhradu škody vzniklé na zboží a je oprávněn tento nárok jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.2

Nejedná – li se o případ uvedený v čl. 5.1 či o jiný případ, kdy nelze dle zákona od kupní smlouvy odstoupit, má spotřebitel, v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o., Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha či na adresu elektronické pošty prodávajícího info@espressowarehouse.cz.

5.3

V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží spotřebitel předá nebo zašle prodávajícímu nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí – li spotřebitel od kupní smlouvy, nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.4

V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od spotřebitele do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, a to na bankovní účet spotřebitele. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží vrátí nebo prokáže, že zboží odeslal.

5.5

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.6

Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na bankovní účet určený kupujícím.

5.7

Je – li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde – li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

6. Přeprava a dodání zboží

6.1

Prodávající zajišťuje či zprostředkovává zasílání zboží přepravní službou GLS pouze na území České republiky. Při zvolení tohoto způsobu doručení je kupující povinen uvést v internetové objednávce telefonní kontakt a email z důvodu potvrzení termínu doručení zásilky ze strany zvoleného přepravce. Nevyloučí-li tak kupující v objednávce, je prodávající oprávněn dodat kupujícímu objednané zboží po částech. Celková cena zboží (včetně nákladů na dodání) tím nemůže být dotčena.

V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2

Je – li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. Proávající je oprávněn změnit způsob dodání zboží pouze s předchozím souhlasem spotřebitele.

6.3

V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

6.5

Kupující je povinen řádně dodané zboží převzít.

7. Práva z vadného plnění

7.1

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí – li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3

Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

7.4

Podnikatel je povinen zajistit kontrolu zboží při jeho převzetí nebo co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci na podnikatele. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných po této lhůtě pouze tehdy, když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí. Nároky z odpovědnosti za vady, které lze zjistit při dodání zboží (zjevné vady), uplatní podnikatel písemně u prodávajícího nejpozději do 5-ti pracovních dnů od dodání zboží. Jestliže podnikatel tuto povinnost nesplní, jeho nároky z odpovědnosti za vady zboží u zjevných vad zanikají. Nároky podnikatele z odpovědnosti za vady zboží u skrytých vad zanikají, jestliže podnikatel písemně nepodá zprávu prodávajícímu o skrytých vadách zboží do 5-ti pracovních dnů od jejich zjištění.

7.5

Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, má spotřebitel právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo na odstranění vady opravou věci, nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od smlouvy. Spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li spotřebiteli, že vady neodstraní, může spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li spotřebitel své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

7.6

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má spotřebitel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud spotřebitel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.

Prodávající si u podnikatele vyhrazuje právo odstranit vady zboží dodáním jiného náhradního zboží (se srovnatelnými technickými parametry) za zboží vadné.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může spotřebitel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího.

7.7

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, pokud není u jednotlivého zboží poskytována záruční doba delší. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto ustanovení se nepoužije na zboží uvedené v čl. 7.3 obchodních podmínek.

7.8

Spotřebitel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména uvedením svého jména, příjmení, adresy, případně tel čísla a e-mailu, data reklamace, číslo prodejního dokladu vztahující se ke zboží, nebo jiný důkaz o koupi, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a zdůvodnění reklamace.

Podnikatel je povinen při reklamaci vady zboží předložit doklad o nákupu příslušného produktu, jehož vady jsou reklamovány, případně i záruční list. Reklamace musí být uplatněna písemně a je třeba v ní uvést:

- jméno, adresu, IČO/DIČ kupujícího, telefonní spojení, případně e-mailovou adresu
- jméno, adresu kupujícího, telefonní spojení, případně e-mailovou adresu
- soupis reklamovaného zboží,
- číslo prodejního dokladu vztahující se ke zboží
- datum prodeje,
- veškeré zjištěné závady zboží a další skutečnosti podstatné pro posouzení reklamace

7.9

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného

odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje u spotřebitele za podstatné porušení kupní smlouvy.

Při uplatnění práva z vadného plnění musí prodávající (nebo osoba určená k opravě) vystavit spotřebiteli potvrzení, kde uvede datum přijetí reklamace, její obsah a především požadovaný způsob vyřízení ze strany spotřebitele.

Na dárky či jiné plnění poskytované zdarma spolu se zbožím se odpovědnost za vady nevztahuje.

Podnikatel nemá právo z vadného plnění, jedná-li se o vady, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy informován nebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat při uzavření smlouvy. Odpovědnost za vady se dále nevztahuje na závady vzniklé funkční změnou zboží provedenou podnikatelem či konečným uživatelem, nebo nesprávnou instalací zboží, používáním zboží v rozporu s písemnými pokyny prodávajícího nebo zanedbáním nutné údržby zboží.

7.11

Nárok na uplatnění práv z vadného plnění kupujícím nenáleží v těchto případech:

- u podnikatele nepředložením nákupního dokladu ke zboží a u spotřebitele neprokázáním nákupu zboží u prodávajícího,
- vypršela-li u reklamovaného produktu záruční doba,
- porušením ochranných prvků, či záručních pečeti a nálepek nacházejících se na produktu,
- mechanickým nebo jiným poškozením produktu při používání za jiných podmínek, než pro které je produkt vyroben, či jeho neodbornou montáží nebo manipulací.

Kupující má veškeré právem uplatněné reklamace zdarma. V případě neoprávněné reklamace budou kupujícím účtovány náklady spojené s dopravou produktu a případná demontáž a montáž). Oprávněná reklamace na neúplnost dodávky bude řešena doplněním dodávky nebo dobropisem na nedodané zboží nejpozději do 30 dnů od podání reklamace.

7.12

Oprávněná reklamace u podnikatele na vady výrobku se vztahuje pouze k popisu závady uvedené v reklamaci. Tato reklamace bude řešena opravou nebo výměnou zboží v dohodnutém termínu, příp. slevou z kupní ceny, a to dle volby prodávajícího.

V případě neoprávněné reklamace budou podnikateli účtovány veškeré vícenáklady spojené s vyřízením neoprávněné reklamace (např. testování produktu, posouzení znalcem, doprava produktu k podnikateli, demontáž a montáž aj.).

7.13

Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o., Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha 9. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamaci a reklamované

zboží. Formulář pro uplatnění práva z vadného plnění (reklamací) je přílohou těchto obchodních podmínek.

Zásilku nelze zasílat dobírkou. Zboží zaslané na dobírku nebude prodávajícím převzato.

7.14

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamací v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou značně znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

7.15

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

8.1

Podnikatel nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží. Převzetím zboží přechází na spotřebitele vlastnické právo ke zboží.

8.2

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím emailové adresy info@espressowarehouse.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na emailovou adresu kupujícího. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů online nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://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 online a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online).

8.4

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany

osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.5

Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. Ochrana osobních údajů

9.1

Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2

Kupující bere na vědomí, že pro účely uzavření kupní smlouvy, její následné plnění zpracování objednávky, zajištění vyskladnění a doručení zboží a případného řešení práv z vadného plnění (reklamací) Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o., IČ 27387739, se sídlem Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha (dále jen „**prodávající**“ nebo „**správce**“) zpracovává ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), následující osobní údaje: (i) jméno, příjmení; (ii) e-mailovou adresu; (iii) telefonní číslo; (iv) adresu/sídlo; (v) IČO.

Právním základem pro zpracování osobních údajů je v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. b) GDPR plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je kupující.

9.3

Správce se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným subjektům než následujícím zpracovatelům:

a) smluvnímu dopravci, kterého si kupující zvolí v objednávkovém formuláři, za účelem dodání zboží, přičemž údaje budou poskytnuty v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo.

9.4

Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

9.5

Správce má osobu tzv. pověřence – Trusted Network Solutions, a.s. Správce lze kontaktovat na emailové adrese dpo@tchibo.cz

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů: Trusted Network Solutions, a.s., Želetavská 1449/9, 140 00 Praha 4.

9.6

Osobní údaje budou zpracovávány po nezbytně nutnou dobu. Osobní údaje budou správcem uloženy po dobu nutnou ke splnění smlouvy (zpracování objednávky, vyskladnění a doručení zboží) a dále po dobu zákonné záruky (24 měsíců od převzetí zboží) či po dobu poskytnuté záruky smluvní.

Kupující bere na vědomí, že správce má dle § 31 zákona o účetnictví (č. 593/1991 Sb.), povinnost uschovat účetní doklady a účetní záznamy (faktury) po dobu 5 let počínajících koncem účetního období, kterého se týkají. Správce má také povinnost vyplývající z § 47 zákona o správě daní a poplatků (č. 337/1992 Sb.) uchovat fakturu po dobu 3 let od konce zdaňovacího období, v němž vznikla daňová povinnost související s fakturou. Správce má dle § 35 zákona o dani z přidané hodnoty (č. 235/2004 Sb.) povinnost uschovat daňové doklady po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo. Faktura/daňový doklad obsahuje následující osobní údaje: jméno, příjmení a adresu.

Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9.7

Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

9.8

Kupující dále bere na vědomí, že dle článků 15 až 21 GDPR má právo:

- a) na přístup k osobním údajům, které sestává z práva získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k informacím vymezeným v článku 15 GDPR;

- b) na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají, dále s přihlédnutím k účelům zpracování má kupující právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení dle článku 16 GDPR;

- c) na výmaz („právo být zapomenut“), které spočívá v tom, že správce bez zbytečného odkladu vymaže osobní údaje, které se kupujícího týkají, jakmile již nebudou potřebné pro účely plnění smlouvy, pokud není dán jiný zákonný důvod pro jejich další zpracování;

- d) na omezení zpracování osobních údajů v případech vymezených článkem 18 GDPR;

- e) na přenositelnost údajů dle podmínek článku 20 GDPR;

- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů dle článku 21 GDPR.

Správce poskytne kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti.

V případě pochybností o zpracovávání osobních údajů má kupující právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, který je v této oblasti dozorovým orgánem, a podat k němu stížnost.

9.9

Požádá – li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty u zjevně nedůvodných nebo nepřiměřených žádostech od totožných subjektů (které se například neustále opakují) požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

10. Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

10.1

Na e-mailovou adresu, případně telefonní číslo mohou být kupujícímu zasílány novinky a jiná obchodní sdělení, tento postup umožňuje § 7 odst. 3 zákona č.480/2004 Sb., o službách informační společnosti, pokud jej kupující neodmítne. Tato sdělení lze kdykoliv jakýmkoliv způsobem – například zasláním e-mailu nebo kliknutím na odkaz v obchodním sdělení – odhlásit.

10.2

Správce osobních údajů, jakožto provozovatel webové stránky www.espressowarehouse.cz, užívá na této webové stránce **soubory cookies**. Cookies jsou krátké textové soubory, které webová stránka ukládá v návštěvníkově počítači, a které poskytuje internetový prohlížeč pokaždé, když se uživatel na stránku vrátí.

Standardní webové prohlížeče (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome apod.) podporují správu cookies. V rámci nastavení prohlížečů můžete jednotlivé cookie ručně mazat, blokovat či zcela zakázat jejich použití, lze je také blokovat nebo povolit jen pro jednotlivé internetové stránky. Pro detailnější informace, prosím, použijte nápovědu vašeho prohlížeče.

Pokud bude mít váš prohlížeč použití cookies povoleno, budeme vycházet z toho, že souhlasíte s využíváním cookies ze strany našeho serveru a cookies našich zpracovatelů.

Soubory cookies, které jsou zde užity za účelem:

- a) měření návštěvnosti webových stránek a vytváření statistik týkající se návštěvnosti a chování návštěvníků na webových stránkách;
- b) základní funkčnosti webových stránek.

Sběr cookies za účelem uvedeným výše může být považováno za zpracování osobních údajů. Takové zpracování je možné na základě zákonného důvodu – oprávněného zájmu správce, a umožňuje ho čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR.

Cookies, které jsou sbírány za účelem měření návštěvnosti webu a vytváření statistik týkající se návštěvnosti a chování návštěvníků na webu, jsou posuzovány v podobě hromadného celku a v anonymní podobě, která neumožňuje identifikaci jednotlivce.

11. Doručování

11.1

Kupujícímu můžou být informace a dokumenty doručovány na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu či uvedenou kupujícím v objednávce.

12. Závěrečná ustanovení

12.1

Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2

Jeli některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

12.3

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

12.4

Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy a formulář pro uplatnění práva z vadného plnění (reklamacie).

V Praze, dne 1.9.2025

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy, a to do 14 dní od převzetí zboží. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou emailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím.

Zboží doručte na adresu naší provozovny:

Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o.,
Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha 9

Spotřebitel (kupující):

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Datum objednání:

Číslo objednávky:

Datum obdržení:

Peněžní prostředky za objednání, případně i za dodání, byly zaslány:

- dobírkou / bezhotovostně (*nehodící škrtnete*)
- dne:
- v hodnotě:

Jméno a příjmení kupujícího:

Adresa:

Email:

Telefon:

Bankovní účet pro vrácení peněžních prostředků:

V, dne

podpis kupujícího

Formulář pro uplatnění reklamace

Vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou emailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím.

Zboží doručte na adresu naší provozovny:

Tchibo Coffee Service Czech Republic spol. s r.o.,
Toužimská 856, Letňany, 199 00 Praha,

Spotřebitel (kupující)

Jméno a příjmení kupujícího:

Adresa:

Email:

Telefon:

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace):

Vážení,

dne jsem ve vašem obchodě www.espressowarehouse.cz vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady (podrobně popište vadu výrobku):

Požaduji vyřídit reklamaci, a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Zároveň vás žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu/výměnu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

Specifikace objednávky, reklamovaného zboží:

Datum objednání:

Číslo objednávky:

Datum obdržení:

Peněžní prostředky za objednání, případně i za dodání, byly zaslány:

- dobírkou / bezhotovostně (*nehodící se škrtněte*)
- dne:
- v hodnotě:

V, dne

podpis kupujícího

Seznam příloh:

1. Faktura za objednané zboží č.

Obecná poučení k uplatnění reklamace

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamacе musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě (v případě právnické osoby nejpozději v 12měsíční lhůtě). Reklamací je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace. Reklamacе je vyřízena teprve tehdy, když Vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.