



Informacje prawne

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 „Towarami/ami”), prowadzony jest przez spółkę Tchibo Warszawa Sp.z o.o. spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Fabryczna 5, 00-446 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000019739, NIP 521-012-40-30, kapitał zakładowy w wysokości 49.227.000,00 PLN, (zwaną w dalszej części „**Tchibo Warszawa Sp.z o.o.**”).
2. 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.
3. Odpowiedzialnym za treści zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl jest Tchibo Warszawa Sp.z o.o. , z którym można kontaktować się za pośrednictwem strony internetowej www.tchibo.pl bądź niniejszego linku: Kontakt.
4. 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.
5. Klientem dokonującym zakupu Towaru za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl może być wyłącznie konsument, tj. osoba fizyczna, dokonująca nabycia Towaru w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Stronami umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl są:
 - 6.1. Klient, o którym mowa w powyższym pkt I.5, oraz
 - 6.2. Tchibo Warszawa Sp.z o.o. , chyba że przy składaniu zamówienia zastrzeżono inaczej. Wskazanie jako strony umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl podmiotu innego niż Tchibo Warszawa Sp.z o.o. oznacza, że podmiot ten zobowiązany jest do stosowania zasad określonych na stronie Sklepu Tchibo.pl, w miejsce Tchibo Warszawa Sp.z o.o. .
7. Umowa sprzedaży Towarów oferowanych za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przez Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zamówienia Klienta.
8. Miejscem realizacji dostaw Towarów, nabywanych za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl, jest wyłącznie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Złożone przez Klienta zamówienie zostanie 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



Informacje prawne

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 dostępny. W przypadku niedostępności Towaru przy opisie którego nie było stosownej informacji, Klient zostanie powiadomiony mailem o niemożności zrealizowania zamówienia.

II. TOWAR I JEGO CENA

1. Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zamieszcza wszelkie informacje dotyczące istotnych właściwości Towarów na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl.
2. Do sprzedaży, w tym sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży przeznaczona jest ograniczona liczba Towarów i realizacja zamówień następuje według kolejności wpływania potwierdzonych zamówień na te Towary, aż do wyczerpania się zapasów objętych tą formą sprzedaży.
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; w przypadku jednakże, gdyby Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zamieścił stosowną informację o niedostępności danego Towaru po przyjęciu zamówienia Klienta, bądź z jakichkolwiek innych przyczyn nie miał możliwości realizacji takiego zamówienia, będzie uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia jej zawarcia. Jeżeli Klient dokonał zapłaty za Towar, Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zwróci Klientowi należność za Towar w ciągu 14 (czternastu) dni od anulowania zamówienia, jednakże nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od zawarcia umowy sprzedaży, zgodnie z zasadami określonymi w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zwroty i reklamacje” – „Zwrot należności”.
4. Wszystkie ceny Towarów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
5. Cena podana przy każdym Towarze jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta zamówienia.
6. Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany cen Towarów znajdujących się w ofercie Sklepu Tchibo.pl, wprowadzania nowych Towarów do oferty Sklepu, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronie internetowej Tchibo.pl bądź wprowadzania w nich zmian. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na ceny Towarów w zamówieniach złożonych przed wejściem w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.

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 w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zamówienia online w Tchibo.pl”. W zamówieniu Klient dokonuje, w szczególności:

- 1.1. wyboru zamawianych Towarów;

Informacje prawne

- 1.2. oznaczenia adresu dostawy;
- 1.3. wyboru formy płatności.

Przed wysłaniem zamówienia na etapie 4 jego składania, oznaczonym jako „Sprawdź i zamów” (zatwierdzenie), 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 podaniu - na etapie 4 składania zamówienia, oznaczonym jako „Sprawdź i zamów” (zatwierdzenie) - żądanych informacji, poprzez kliknięcie na „Ogólne warunki handlowe” (zwane w dalszej części także „OWH”) oraz na przycisk „Wyślij zamówienie”. Kliknięcie przez Klienta na OWH stanowi akceptację ich treści.

3. Umowa sprzedaży Towarów oferowanych za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl zostaje zawarta z chwilą przyjęcia zamówienia Klienta przez Tchibo Warszawa Sp.z o.o. , co oznacza, że z tą chwilą umowa staje się prawnie skuteczna. Przyjęcie przez Tchibo Warszawa Sp.z o.o. złożonego zamówienia następuje z chwilą wyświetlenia na ekranie informacji „Potwierdzenie zamówienia”.

IV. ZAPIS TEKSTU UMOWY

1. Dane przekazane przez Klienta w ramach składanego zamówienia są przechowywane przez Tchibo Warszawa Sp.z o.o. na zasadach określonych w dziale „Ochrona danych osobowych”.

2. W przypadku, jeżeli Klient chce uzyskać potwierdzenie przekazanych danych w ramach składanego zamówienia, powinien dokonać wydruku „Potwierdzenia zamówienia”, które zostaje wyświetlone na ekranie po wysłaniu zamówienia. W przypadku przekazania przez Klienta podczas składania zamówienia jego adresu e-mail’owego, wszystkie istotne dane ze złożonego zamówienia zostaną dodatkowo przesłane Klientowi na podany przez niego adres e-mail’owy; treść otrzymanej w tej formie informacji Klient również może wydrukować.

V. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient może zrezygnować z Towaru zakupionego w Sklepie Tchibo.pl bez podania przyczyny w ciągu 1 (jednego) miesiąca od jego dostawy. Koszty zwrotu takiego Towaru pokrywa Klient. Rezygnacja z Towaru w sposób określony w niniejszym punkcie oznacza skorzystanie przez Klienta z prawa odstąpienia od umowy.

2. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy w przedmiocie zakupu Towaru, Klient powinien w wyznaczonym w pkt V.1 okresie:

2.1. odesłać Towar na adres wraz z wypełnionym formularzem zwrotu, dołączonym do przesyłki:



Informacje prawne

Tchibo Warszawa Sp. z o.o.
GLS Poland Sp. z o.o.
ul. Tęczowa 10, Głuchowo
62- 052 Komorniki
albo

2.2. złożyć pisemne oświadczenie o zamiarze dokonania zwrotu Towaru kierując je na adres:

Skrytka pocztowa nr 44
02-694 Warszawa 68

z dopiskiem „Tchibo Warszawa Sp. z o.o. sklep internetowy”.

Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie Towaru bądź oświadczenia przed jego upływem na wskazane powyżej adresy. Złożenie samego oświadczenia o zamiarze dokonania zwrotu Towaru (pkt 2.2), bez jednoczesnego zwrotu Towaru (pkt 2.1) pociąga za sobą obowiązek niezwłocznego zwrotu Towaru wraz z wypełnionym dokumentem zwrotu na wskazany powyżej adres.

3. W razie rezygnacji z Towaru zakupionego w Sklepie Tchibo.pl (tj. realizacji prawa odstąpienia od umowy) na zasadach określonych w niniejszym punkcie, umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, z zastrzeżeniem poniższego pkt V. 4; w szczególności, w takim przypadku uiszczona cena za Towar, wraz z kosztami przesyłki, które poniósł Klient, zostaje niezwłocznie zwrócona Klientowi po odstąpieniu przez niego od umowy, nie później jednakże niż w terminie 14 (czternastu) dni, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku dokonania przez Klienta płatności z góry (przedpłaty), zwrot ceny następuje z należnymi od niej odsetkami ustawowymi od daty dokonania płatności (przedpłaty).

4. Zwracany Towar powinien być nieużywany i kompletny, z tym zastrzeżeniem, że może on podlegać wypróbowaniu w zakresie, w jakim ma to zazwyczaj miejsce w konwencjonalnych sklepach. Jeśli Towar ulegnie uszkodzeniu w wyniku nieprawidłowego używania lub wadliwego opakowania, za wyjątkiem normalnego pogorszenia stanu Towaru spowodowanego wyłącznie jego wypróbowaniem zwyczajowo przyjętym w konwencjonalnych sklepach, Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zastrzega sobie - w razie zwrotu takiego Towaru - możliwość żądania odpowiedniego obniżenia ceny Towaru, podlegającej zwrotowi na rzecz Klienta. W celu uniknięcia żądania odpowiedniego obniżenia ceny Towaru, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zaleca się, by Klient nie używał Towaru w sposób typowy dla właściciela i powstrzymywał się od wszelkich działań, mających jakikolwiek wpływ na jego wartość.

5. Zwrotu Towaru należy dokonać wraz ze wszystkimi dokumentami dołączonymi do Towaru, w tym – wypełnionym formularzem zwrotu, w szczególności – fakturą VAT, jeżeli została ona wystawiona na rzecz Klienta, a także – o ile to możliwe – w oryginalnym opakowaniu, zgodnie z zasadami określonymi w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zwrot i wymiana”.



Informacje prawne

6. Dokumenty, pomocne dla dokonania zwrotu Towaru w trybie określonym w niniejszym punkcie, znajdują się w przesyłce Towaru wraz z dowodem dostawy.

7. Wszelkie pytania dotyczące realizacji prawa do zwrotu Towaru należy kierować do Centrum Obsługi Klienta Tchibo Warszawa Sp.z o.o. :

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

bądź

za pośrednictwem poczty na adres:

Skrytka pocztowa nr 44

02-694 Warszawa 68

z dopiskiem „Tchibo Warszawa Sp. z o.o. sklep internetowy”,

bądź dzwoniąc na Infolinię o numerze: 801 080 016, od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-22.00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora).

8. W wypadku odstąpienia od umowy przez Klienta, Tchibo Warszawa Sp.z o.o. poświadcza na piśmie zwrot świadczenia.

VI. REKLAMACJE

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji Tchibo Warszawa Sp.z o.o. w przypadku stwierdzenia niezgodności dostarczonego Towaru z umową, a w szczególności w przypadku:

1.1. wad fabrycznych;

1.2. uszkodzeń mechanicznych powstałych w trakcie dostawy;

1.3. niezgodności Towaru z Towarem zawartym w zamówieniu.

2. Klienci powinni kierować ewentualne reklamacje

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

bądź za pośrednictwem poczty na adres:

Skrytka pocztowa nr 44,

02-694 Warszawa 68,

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: 801 080 016, od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-22.00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora).

Informacje prawne

3. Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania przez Tchibo Warszawa Sp. z o.o. reklamacji. W przypadku uznania reklamacji, Towar uszkodzony zostanie – według wyboru Klienta – nieodpłatnie naprawiony lub wymieniony na nowy, chyba że naprawa albo wymiana będą niemożliwe lub wymagać będą nadmiernych kosztów. Jeżeli Klient, z przyczyn opisanych w zdaniu poprzedzającym, nie może żądać naprawy ani wymiany Towar, albo jeżeli Tchibo Warszawa Sp.z o.o. nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Klienta na znaczne niedogodności, Klient ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; w przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zwróci Klientowi równowartość ceny Towaru, jednakże Klient nie może od umowy odstąpić, gdy niezgodność Towaru z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

4. Koszty związane z ewentualnym odesłaniem przez Klienta reklamowanego Towaru, stanowiące równowartość opłaty pocztowej, Tchibo Warszawa Sp.z o.o. zwraca natychmiast po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji. Dokonując zwrotu reklamowanego Towaru Klient wypełnia załączony do Towaru dokument zwrotu, podając w jego treści przyczynę odesłania Towaru.

5. Nie stanowią podstawy reklamacji różnice w wyglądzie Towarów dostarczonych z zamówionymi, oglądanymi na stronie internetowej Sklepu Tchibo.pl, które to różnice mogą wynikać z innych ustawień (parametrów) monitora Klienta. Jednakże Tchibo Warszawa Sp.z o.o. wyraża zgodę na to, aby w terminie 1 (jednego) miesiąca od otrzymania takiego Towaru, Klient wystąpił z żądaniem jego zamiany na inny Towar takiego samego asortymentu z powodu niesatysfakcjonujących Klienta parametrów, w szczególności – z powodu koloru bądź rozmiaru; dalsze zasady korzystania z tego uprawnienia znajdują się w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zwroty i reklamacje”.

6. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w ciągu 2 (dwóch) lat od daty zakupu, pod warunkiem zawiadomienia Tchibo Warszawa Sp.z o.o. o wadzie w terminie 2 (dwóch) miesięcy od stwierdzenia niezgodności Towaru z umową.

7. Jeśli Towar składa się z kilku pojedynczych elementów, przed odesłaniem należy przywrócić go do stanu, w jakim został dostarczony, oraz włożyć - o ile to możliwe - do oryginalnego opakowania, a także dołączyć całą dokumentację, w szczególności - gwarancyjną i serwisową, załączoną do dostarczonego Towaru, zgodnie z zasadami określonymi w powyższym pkt V.5.

8. Skorzystanie przez Klienta z uprawnień opisanych w niniejszym punkcie nie ogranicza możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w poniższym pkt VII, o ile ujawnione przez Klienta wady Towaru podlegają ochronie gwarancyjnej.

VII. GWARANCJA

1. Z zastrzeżeniem, że dokument gwarancyjny załączany bezpośrednio do Towaru nie stanowi inaczej, Tchibo Warszawa Sp.z o.o. , zwane w dalszej części niniejszego punktu VII „Gwarantem”, gwarantuje sprawne działanie Towaru oznaczonego stosownym logo gwaran-

Informacje prawne

cyjnym na opakowaniu (stosownie do wzoru), zgodnie z jego cechami użytkowymi, sprzedanego przez Gwaranta na rzecz Klienta (w dalszej części zwanego „Reklamującym”) za pośrednictwem Sklepu Tchibo.pl w okresie 3 (trzech) lat od daty sprzedaży. Towar zakupiony w inny sposób, niż opisany w zdaniu poprzedzającym, i/lub nieoznaczony stosownym logo gwarancyjnym na opakowaniu, nie jest objęty ochroną gwarancyjną na podstawie niniejszego oświadczenia Gwaranta. Ujawnione w tym czasie niesprawne działanie Towaru, niezawinione przez jego użytkownika, będzie usuwane bezpłatnie poprzez dokonanie naprawy przez serwis gwarancyjny.

W terminie do 14 (czternastu) dni roboczych Reklamujący zostanie powiadomiony o przyjęciu lub powodach odrzucenia reklamacji. Naprawa zostanie wykonana w terminie do 21 (dwudziestu jeden) dni roboczych od daty dostarczenia Towaru do centrum serwisowego Gwaranta, o ile zgodnie z informacją zawartą w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zwroty i reklamacje” nie postanowiono inaczej. Okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności sprowadzenia części spoza terytorium Polski.

2. Zakres terytorialny ochrony gwarancyjnej stanowi obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w dziale „Pomoc” pod hasłem „Zwroty i reklamacje”, warunkiem rozpatrzenia reklamacji jako uprawnienia gwarancyjnego jest dostarczenie przez Reklamującego Towaru wraz z kopią dowodu dostawy (zakupu) oraz kompletnie wypełniony Protokół Reklamacji. Reklamujący powinien dostarczyć Towar do sklepu Gwaranta bądź innego miejsca, ustalonego z konsultantami Tchibo Warszawa Sp.z o.o. obsługującymi Infolinię w oryginalnym, kompletnym opakowaniu fabrycznym. 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. 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.

5. Gwarancją nie są objęte:

5.1. mechaniczne uszkodzenia Towaru i wywołane nimi niesprawne jego działanie,

5.2. czyszczenie Towaru,

5.3. uszkodzenia i niesprawne działanie Towaru wynikłe z:

- niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji,
- samowolnych (dokonywanych przez użytkownika, nie autoryzowany serwis lub inne nieupoważnione osoby)
 - napraw, przeróbek lub innych zmian konstrukcyjnych,
- użytkowania Towaru niesprawnego, powodującego powiększenie uszkodzeń,

5.4. Towar, z którego został usunięty numer seryjny umożliwiający jego identyfikację, o ile był na nim zamieszczony,

Informacje prawne

5.5. 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 VII.8.

6. 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.

7. Naprawy Towaru (sprzętu) niepodlegającego ochronie gwarancyjnej można zlecić odpłatnie centrum serwisowemu Gwaranta (cena odpowiada naliczanym indywidualnie kosztom własnym).

8. 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: 801 080 016, od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-22.00 (z telefonu stacjonarnego opłata jak za połączenie lokalne, z telefonu komórkowego – opłata według taryfy danego operatora), za pośrednictwem e-mail service@tchibo.pl bądź kierując korespondencję na adres Centrum Obsługi Klienta: Skrytka pocztowa nr 44, 02-694 Warszawa 68, z dopiskiem „Tchibo Warszawa Sp. z o.o. sklep internetowy – centrum serwisowe”.

9. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Reklamującego (Kupującego) wynikających z niezgodności Towaru z umową.