

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I.

Všeobecné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej ako „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán (našej spoločnosti a našich zákazníkov) vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí služby a / alebo kúpnej zmluvy, proces objednania našich služieb a / alebo tovarov, potvrdenia objednávky, ako aj poskytnutia služby a dodania tovaru. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb medzi Poskytovateľom služby a Zákazníkom. V prípade, že zmluvné strany uzavru zmluvu, v ktorej si dojednávajú ustanovenia odchyľne od týchto VOP, majú takéto ustanovenia prednosť pred VOP a VOP sa na daný zmluvný vzťah budú uplatňovať iba v rozsahu, ktorý nie je v zmluve o poskytovaní služieb upravený odchyľne.

II.

Definícia pojmov

1. Predávajúci a Poskytovateľ služby

COFFEE CLINIC, s.r.o.

Sídlo: Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vl. č.: 104710/B

Konajúca prostredníctvom: Vladimír Krajčík, konateľ

IČO: 48 188 000

DIČ: 2120085979

IČ DPH: SK2120085979

Bankové spojenie: ČSOB Banka, IBAN: SK97 7500 0000 0040 3042 9586, BIC (SWIFT): CEKOSKBX

E-mail: info@coffeclinic.sk

Tel. číslo: 0903912777

Korešpondenčná adresa: Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02

Webové sídlo: www.coffeclinic.sk

(ďalej ako „COFFEE CLINIC“)

2. Zákazník

Zákazníkom je každá fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá s COFFEE CLINIC uzatvorila kúpnu zmluvu a / alebo zmluvu o poskytnutí služieb.

3. Spotrebiteľ

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy a / alebo zmluvy o prevádzkovaní služby nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

4. Služby

Službami sú služby poskytované COFFEE CLINIC uvádzane na webom sídle COFFEE CLINIC, a to oprava a servis kávovarov a príslušenstva kávovarov.

5. Tovary

Tovarmi sú tovary ponúkané na webovom sídle COFFEE CLINIC alebo v prevádzke COFFEE CLINIC na adrese Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02.

III.

Popis Tovarov a Služieb

1. COFFEE CLINIC poskytuje Služby opravy a servisu kávovarov vybraných značiek uvedených na webovom sídle COFFEE CLINIC.
2. COFFEE CLINIC poskytuje Služby v svojej prevádzke alebo v prípade dohody priamo u Zákazníka.
3. COFFEE CLINIC predáva nasledovné Tovary: (i) kávovary, (ii) príslušenstvo pre kávovary, (iii) náhradné diely do kávovarov, (iv) káva v rozsahu aktuálnej ponuky zverejnenej na webovom sídle www.coffeeclinic.sk.

IV.

Objednávka a uzavretie zmluvy

4. Zákazník zadáva objednávku online prostredníctvom webovej stránky www.coffeeclinic.sk. Objednávka Tvaru sa považuje za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy.
5. Zadanie objednávky je možné bez registrácie alebo po uskutočnení registrácie. Pre registráciu Zákazníka je nevyhnutné vyplnenie registračného formulára v rozsahu meno, priezvisko, e-mailová adresa a heslo. Možné je aj zadanie bydliska (ulica, popisné číslo, mesto, PSČ, štát), a telefónneho čísla. Registrovaný Zákazník si v rámci svojho užívateľského konta môže uložiť fakturačnú adresu ako aj doručovaciu adresu. Registrovaní Zákazníci sú automaticky zaradení do vernostného programu. Registrovaní Zákazníci budú v rámci svojho konta zbierať body za nákup a tieto body potom budú môcť použiť na úhradu ceny Tvaru, alebo Služby z katalógu odmien.
6. Objednávka Tvaru obsahuje vymedzenie Tvaru, množstvo Tvaru dodaciu adresu, fakturačné údaje, spôsob doručenia, spôsob platby ako aj kontaktné údaje Zákazníka. objednávka Tvaru je odoslaná označením „objednať s povinnosťou platby“
7. K uzavretiu kúpnej zmluvy dochádza záväzným akceptovaním návrhu Zákazníka na uzatvorenie kúpnej zmluvy vo forme Zákazníkom vyplneného online formulára (objednávky) zo strany COFFEE CLINIC.
8. Záväzné akceptovanie návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy uskutoční COFFEE CLINIC najneskôr do dvoch pracovných dní po odoslaní objednávky Tvaru. Záväzné akceptovanie bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty po overení dostupnosti Tvaru, platných cien a termínu dodania požadovaného Zákazníkom označené ako „potvrdenie objednávky“. V prípade zistenia vyššej ceny si musí COFFEE CLINIC vyžiadať od Zákazníka súhlas so zmenou ceny pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu Zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany COFFEE CLINIC bude zmluvný vzťah uzavretý. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky, ktoré Zákazník dostane na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia Zákazníka o doručení jeho objednávky.
9. Službu je možné objednať prostredníctvom servisného formulára na webovej stránke www.coffeeclinic.sk. Servisný formulár obsahuje meno, priezvisko, e-mail a telefónne číslo Zákazníka, výber značky kávovaru z predvolených možností a priestor na zadanie správy pre COFFEE CLINIC. K správe zasielanej cez servisný formulár je možné pripojiť aj prílohy formátu Pdf, XDLX, Image alebo Scanner do 5 MB (napr. fotografie pokazeného kávovaru a podobne). Po obdržaní správy odošle COFFEE CLINIC do dvoch pracovných dní Zákazníkovi cenovú ponuku s kalkuláciou odhadovanej ceny za Služby, predpokladaným termínom poskytnutia Služby a inými potrebnými informáciami (predovšetkým informácie k zvozu a podobne). K uzavretiu zmluvy o poskytnutí Služby dochádza odsúhlasením takejto ponuky Zákazníkom. COFFEE CLINIC si vyhradzuje právo cenovú ponuku a termín dodania Služby aktualizovať na základe uskutočnenej diagnostiky. Po uskutočnení diagnostiky COFFEE CLINIC zašle Zákazníkovi e-mailom aktualizovanú cenovú ponuku. Pokiaľ Zákazník nesúhlasí s cenou za Služby alebo termínom dodania určeným na základe diagnostiky, zaväzuje sa COFFEE CLINIC uhradiť sumu vo výške 25,- EUR s DPH ako odmenu za uskutočnenie diagnostiky.
10. V prípade záujmu o Služby si Zákazník môže prostredníctvom webovej stránky www.coffeeclinic.sk objednať zvoz kávovaru. Zvoz kávovaru je možné objednať prostredníctvom online formulára, v ktorom Zákazník uvedie meno, priezvisko, e-mail, telefónne číslo, adresu, na ktorej je potrebné zvoz

uskutočniť v rozsahu ulicu, PSČ a mesto, značku kávovaru z predvolených možností a poznámky / popis poruchy.

11. Pred odoslaním objednávky a / alebo servisného formuláru je Zákazník povinný oboznámiť sa s týmito VOP a toto oboznámenie sa potvrdiť zakliknutím „súhlasím so všeobecnými obchodnými podmienkami“. V prípade, že je objednávka vykonaná telefonicky, COFFEE CLINIC zašle na mail Zákazníkovi všetky dokumenty vrátane potvrdenej objednávky, tak ako je to vykonávané pri elektronickej objednávke, ako aj znenie VOP na odsúhlasenie.
12. Kúpnu zmluvu a / alebo zmluvu o poskytnutí Služby je možné uzavrieť aj osobne v prevádzke COFFEE CLINIC Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02.

V.

Platobné podmienky

1. Celková cena za Tovary a / alebo poskytnutie Služby je dojednaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách. COFFEE CLINIC je platca dane z pridanej hodnoty, preto k cene je účtovaná príslušná sadzba dane z pridanej hodnoty. Všetky ceny uvádzané na webovej stránke www.coffeeclinic.sk sú uvádzané s DPH.
2. Všetky ceny Tovarov uvedené na webovej stránke COFFEE CLINIC sú konečné. Prípadné náklady na dopravu a balné budú zaúčtované na konci objednávky. Ceny za poskytnutie Služby sú za dojednaný rozsah Služby konečné po uskutočnení diagnostiky kávovaru alebo príslušenstva.
3. Zákazník zaplatí COFFEE CLINIC kúpnu cenu Tvaru dohodnutú v kúpnej zmluve vrátane nákladov na doručenie tovaru bezhotovostným prevodom na účet COFFEE CLINIC, online platbou platobnou kartou, alebo platbou na dobierku (v hotovosti alebo platobnou kartou) vopred.
4. Za úhradu kúpnej ceny a / alebo ceny za poskytnutie Služby si COFFEE CLINIC neúčtuje žiaden poplatok. Avšak COFFEE CLINIC upozorňuje Zákazníka, že niektoré subjekty, prostredníctvom ktorých je platba ceny za Služby realizovaná, si môžu účtovať poplatok za úhradu (napr. banka pri vklade na účet a podobne).
5. Po akceptácii ponuky na uzavretie zmluvy o poskytnutí Služby odošle COFFEE CLINIC Zákazníkovi preddavkovú faktúru na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Po úhrade preddavkovej faktúry Zákazník odovzdá kávovar (prípadne inú vec, ktorá bude predmetom poskytnutia Služby) na adrese Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02 alebo zadá požiadavku na zvoz podľa čl. IV ods. 9 VOP.
6. Po prijatí úhrady vystaví COFFEE CLINIC faktúru (daňový doklad) a odošle ju Zákazníkovi na e-mailovú adresu, ktorú Zákazník uviedol v objednávke.
7. Vrátanie prijatej úhrady kúpnej ceny a/ alebo ceny za Služby je možné iba zo zákonných dôvodov.

VI.

Dodanie Tvaru

1. Objednávky vybavuje COFFEE CLINIC v najkratšom možnom čase, od 24 hodín do 5 pracovných dní
2. , najneskôr do 30 dní od dátumu potvrdenia objednávky. Ak COFFEE CLINIC nespĺnil svoj záväzok dodať Tovar v dohodnutej lehote, Zákazník ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak COFFEE CLINIC nedodá Tovar ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
3. V prípade, ak Zákazník bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy objednaný Tovar neprevezme do 5 pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii, vzniká COFFEE CLINIC nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po

uplynutí 5 pracovných dní odo dňa, keď bol Zákazník povinný Tovar prevziať, je COFFEE CLINIC oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať Tovar tretej osobe.

4. Zákazník je povinný prevziať Tovar osobne alebo zabezpečiť, aby Tovar zaňho prevzala iná osoba. Ak bude potrebné dodávku Tovar opakovať z dôvodu neprítomnosti Zákazníka na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí Zákazník, a to najmä opakované dodanie Tovar na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné.
5. Zákazník je oprávnený skontrolovať zásielku pri jeho doručení. V prípade zistenia poškodenia Tovar pri jeho prevzatí Zákazníkom má tento možnosť odmietnuť Tovar prevziať. O poškodení Tovar je dopravca povinný vyhotoviť tzv. škodový zápis za prítomnosti a na žiadosť Zákazníka. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného COFFEE CLINIC môže COFFEE CLINIC po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku Tovar, zľavu na ňTovar a v prípade neodstrániteľných chýb Tovar dodať Zákazníkovi nový tovar. Neskoršie reklamácie tohto typu bude potrebné preukázať.
6. Zákazník je oprávnený v prípade nedodania Tovar predávajúcim v lehote uvedenej v obchodných podmienkach odstúpiť od kúpnej zmluvy a COFFEE CLINIC je povinný vrátiť Zákazníkovi už zaplatenú časť kúpnej ceny.
7. V každej zásielke je priložená faktúra (daňový doklad).
8. Tovar zostáva majetkom COFFEE CLINIC až do úplného zaplatenia kúpnej ceny Zákazníkom. Tovar je dodaný Zákazníkovi jeho prevzatím pri osobnom odbere alebo okamihom jeho odberu prepravnou spoločnosťou. Nebezpečenstvo škody na Tovare prechádza na Zákazníka v momente, keď prevezme Tovar alebo v momente, keď mu COFFEE CLINIC umožní nakladať s Tovarom a Zákazník Tovar neprevezme.

VII.

Poskytnutie Služby

1. Pred uplynutím 14-teho kalendárneho dňa od akceptácie objednávky Služby v prípade Spotrebiteľa začne COFFEE CLINIC s poskytovaním Služby iba v prípade, že Spotrebiteľ výslovne súhlasí s tým, že Služba bude poskytnutá pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby. V zmysle uvedeného Spotrebiteľ vyhlasuje, že COFFEE CLINIC prijatím týchto VOP udeľuje výslovný súhlas na poskytovanie Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu. Spotrebiteľ zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, týmto súhlasom stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby.
2. Zákazník je povinný prevziať kávovar a / alebo inú vec, ktorá bola predmetom poskytnutia Služby osobne alebo zabezpečiť alebo zabezpečiť prevzatie inou osobou. Ak bude potrebné dodávku opakovať z dôvodu neprítomnosti Zákazníka na mieste určenom v zmluve o poskytnutí Služby, všetky náklady s tým vzniknuté hradí Zákazník, a to najmä opakované dodanie kávovaru a / alebo inej veci po poskytnutí Služby na miesto určenia, skladné a podobne.

VIII.

Odstúpenie od zmluvy

1. COFFEE CLINIC je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tovar, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovar dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností COFFEE CLINIC vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať Tovar v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami. COFFEE CLINIC je povinný o tejto skutočnosti ihneď informovať Zákazníka a vrátiť mu už zaplatenú kúpnu cenu / zálohu za Tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od

oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil Zákazník pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo Zákazníka dohodnúť sa s COFFEE CLINIC na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Zákazníkovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. COFFEE CLINIC je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak Zákazník neprevzal tovar do 5 pracovných dní odo dňa, keď bol Zákazník povinný tento Tovar prevziať.

2. COFFEE CLINIC je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí Služby z dôvodu nedostupnosti náhradných dielov, hrozby vzniku škody na pracovných prostriedkoch COFFEE CLINIC, neposkytnutia súčinnosti zo strany Zákazníka alebo z dôvodu neodborných zásahov do zariadenia, ktoré je predmetom poskytnutia Služby, zistených pri diagnostike zariadenia. COFFEE CLINIC je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať Zákazníka vrátiť mu už zaplatenú cenu za poskytnutie Služby / preddavok za Službu dohodnutú v zmluve o poskytnutí Služby v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to prevodom na účet určený používateľom Služby.
3. Spotrebiteľ má výlučne v prípade uzavretia kúpnej zmluvy na diaľku (online, telefonicky a pod.) právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, a to do 14 dní odo dňa prevzatia Tvaru. Spotrebiteľ má právo v rámci tejto lehoty Tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je obvyklé, pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať Tovar používať a následne ho vrátiť COFFEE CLINIC. Tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom v okamihu, keď Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného Tvaru, alebo ak sa:
 - a. Tvary objednané Zákazníkom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tvaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa
 - b. dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa
 - c. Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tvaru
4. Spotrebiteľ môže u COFFEE CLINIC uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na adresu Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02 alebo e-mailom na info@coffeeclinic.sk Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné stiahnuť na tomto mieste: [Formulár na odstúpenie od zmluvy](#).
5. Spotrebiteľ je s odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť COFFEE CLINIC Tovar spolu s príslušenstvom na adresu: Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02. Tovar smie byť použitý iba v takom rozsahu, v akom môže Spotrebiteľ vyskúšať Tovar v kamennom obchode a Tovar nesmie byť poškodený.
6. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie Tvaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak Spotrebiteľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy predtým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
7. Po odstúpení od zmluvy COFFEE CLINIC vráti Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré Spotrebiteľ preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie Tvaru. COFFEE CLINIC však nie je povinný uhradiť Spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si Spotrebiteľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný COFFEE CLINIC. Platby budú Spotrebiteľovi vrátené do 14 dní odo dňa, keď bude COFFEE CLINIC doručené oznámenie Spotrebiteľa o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa Spotrebiteľ nedohodne s COFFEE CLINIC na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

1. COFFEE CLINIC nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok predtým, ako mu je Tovar od Spotrebiteľa doručený alebo kým doručenie Spotrebiteľ nepreukáže. Platba za zakúpený Tovar bude teda COFFEE CLINIC uhradená až po doručení vráteného Tvaru naspäť alebo po predložení dokladu o tom.
2. V prípade, že Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a doručí COFFEE CLINIC Tovar, ktorý je použitý alebo poškodený, prípadne je hodnota Tvaru znížená v dôsledku takého zaobchádzania s ním, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tvaru, má COFFEE CLINIC voči Spotrebiteľovi nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy Tvaru a uvedenia Tvaru do pôvodného stavu.
3. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať naspäť alebo odovzdať COFFEE CLINIC Tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie.
4. Spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie Tvaru COFFEE CLINIC. Predpokladaný odhad týchto nákladov je v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti, odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien, za ktoré Spotrebiteľ vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 8 EUR do 20 EUR.
5. Spotrebiteľ môže aj bez uvedenia dôvodu výlučne v prípadoch uzatvorenia zmluvy na diaľku (online, telefonicky a pod.) odstúpiť od zmluvy o poskytnutí Služby do 14-tich dní od uzavretia zmluvy o poskytnutí Služby. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy o poskytnutí Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa v zmysle čl. VII týchto VOP a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
6. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
 - a. poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby
 - b. predaj Tvaru alebo poskytnutie Služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy
 - c. predaj Tvaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, Tvaru vyrobeného na mieru alebo Tvaru určeného osobitne pre jedného Spotrebiteľa
 - d. predaj Tvaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze
 - e. predaj Tvaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený
 - f. predaj Tvaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tvarom
 - g. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť
 - h. vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré Spotrebiteľ výslovne požiadal COFFEE CLINIC; to neplatí pre zmluvy o Službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného Tvaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy COFFEE CLINIC u Spotrebiteľa a Spotrebiteľ si tieto Služby alebo Tvary vopred neobjednal
 - i. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak Spotrebiteľ tento obal rozbil
 - j. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale
 - k. poskytnutie ubytovacích Služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava Tvaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s

činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote

- I. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
8. COFFEE CLINIC si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť v prípade, že nie je možné z technických príčin Tovar dodať v požadovanej lehote, alebo sa zmenila cena zo strany dodávateľa (výrobca) Tovar. Ak Zákazník zaplatil preddavok, bude mu tento uhradený naspäť do 14 pracovných dní. V prípade zrušenia objednávky kontaktujte COFFEE CLINIC: e-mail: info@coffeeclinic.sk tel: 0903912777.
9. Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ môže od kúpnej zmluvy odstúpiť v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka. Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj Tovar zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Zákazníka, Tovar vyrobeného na mieru alebo Tovar určeného osobitne pre jedného Zákazníka.

VIII.

Reklamácia Tovar

1. COFFEE CLINIC zodpovedá za vady Tovar a Zákazník je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u COFFEE CLINIC. Pre vybavovanie reklamácií platí tento Reklamačný poriadok.
2. Zákazník má právo uplatniť si u COFFEE CLINIC záruku len na Tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u COFFEE CLINIC.
3. Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom je povinný vykonať prehliadku Tovar pri prevzatí Tovar. Ak tak neurobí, môže uplatniť nároky z väd, iba ak preukáže, že tie mal Tovar už v čase jeho prevzatia.
4. Počas záručnej doby má Zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení Tovar vrátane jeho príslušenstva.
5. Reklamácie vybavuje COFFEE CLINIC písomne alebo elektronicky bezodkladne. Ak Tovar vykazuje vady, Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni COFFEE CLINIC v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tak, že doručí Tovar na adresu Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie, pričom ho doručí poštou spolu s reklamovaným tovarom alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný preukázať, že Tovar bol zakúpený u COFFEE CLINIC a je v záručnej dobe (napríklad dokladom o zaplatení).
6. Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom si uplatní reklamáciu tak, že doručí Tovar vrátane príslušenstva na adresu Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02, vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a ten doručí poštou spolu s reklamovaným Tovarom, alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky. Pri uplatnení reklamácie je Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom povinný predložiť doklad o zakúpení Tovar.
7. Zákazník je povinný presne označiť druh a rozsah väd Tovar. Reklamačné konanie Tovar, ktorý sa dá objektívne doručiť COFFEE CLINIC, sa začína dňom, keď sú splnené nasledujúce podmienky:
 - a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie
 - b. doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva
 - c. doručenie prístupových kódov, hesiel, atď. k Tovar.

8. Reklamačné konanie Tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť COFFEE CLINIC a ktorý je pevne zabudovaný, sa začína dňom, keď sú splnené nasledujúce podmienky:
 - a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie
 - b. vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou určenou COFFEE CLINIC, ktorá o obhliadke vydá Spotrebiteľovi písomné potvrdenie
 - c. doručenie prístupových kódov, hesiel, atď. k Tovar.
9. Reklamačný formulár si môže Spotrebiteľ stiahnuť na tomto mieste: [tu](#). Začiatok reklamačného konania sa označuje ako deň uplatnenia reklamácie. Reklamovaný Tovar je nutné doručiť na adresu Račianska 109/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02, ak COFFEE CLINIC alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť Tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa Spotrebiteľ môže obrátiť na COFFEE CLINIC na číslo 0903912777, prípadne na e-mail info@coffeeclinic.sk.
10. COFFEE CLINIC je povinný prijať reklamáciu Spotrebiteľa v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v zmysle ust. § 18 ods. 2 zákona. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je COFFEE CLINIC povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v zmysle § 18 ods. 3 zákona.
11. COFFEE CLINIC alebo určená osoba vydá Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie Tovar vo vhodnej forme zvolenej Spotrebiteľom, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby Tovar v súlade s § 18 ods. 5 zákona a poučiť Spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, COFFEE CLINIC je povinný doručiť potvrdenie o uplatnení reklamácie Spotrebiteľovi ihneď. V prípade, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
12. Podľa rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je COFFEE CLINIC alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie COFFEE CLINIC alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie Spotrebiteľa však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje COFFEE CLINIC Spotrebiteľa formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude Spotrebiteľovi spolu s Tovarom doručený reklamačný protokol. V prípade, ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu Tovar počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže COFFEE CLINIC vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže COFFEE CLINIC od kupujúceho Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením Tovar. Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a COFFEE CLINIC ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať Tovar na odborné posúdenie. V prípade, ak Spotrebiteľ Tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia Tovar, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša COFFEE CLINIC bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť COFFEE CLINIC za reklamovanú vadu Tovar, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia Tovar záručná doba neplynie. COFFEE CLINIC je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie

všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie Tovar, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. COFFEE CLINIC môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

13. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

- a. ak Spotrebiteľ nepreukáže, že chybný Tovar kúpil u COFFEE CLINIC
- b. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí Tovar
- c. uplynutím záručnej doby Tovar
- d. mechanickým poškodením Tovar spôsobeným Spotrebiteľom
- e. neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar
- f. poškodením Tovar náhodnou skazou a náhodným zhoršením
- g. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.

14. COFFEE CLINIC je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odovzdaním opraveného Tovar
- b. výmenou Tovar
- c. vrátením kúpnej ceny Tovar
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar
- e. písomnou výzvou na prevzatie COFFEE CLINIC určeného plnenia
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovar.

15. COFFEE CLINIC je povinný o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie Spotrebiteľovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom pošty, kuriérskej spoločnosti, alebo prostredníctvom e-mailu.

16. Záručná doba zakúpeného Tovar pre Spotrebiteľa je 24 mesiacov za predpokladu, že nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba, a táto začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Spotrebiteľom. Ak je na Tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie Tovar, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Chyba tovaru a nároky vyplývajúce z nej musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie. Záručná doba sa predlžuje o časový úsek, počas ktorého Spotrebiteľ nemohol používať Tovar z dôvodu jeho opravy. V prípade výmeny Tovar za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového Tovar, ale iba na vymenený Tovar, resp. jeho časť.

17. Ak je Zákazník podnikateľ a Tovar kupuje pre svoju podnikateľskú činnosť, záručná doba sa počíta podľa záručných podmienok výrobcu v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§ 429 a nasl.). U vybraných Tovar je výrobcom záruka pre Zákazníkov, ktorí nie sú Spotrebiteľmi obmedzená. Vada Tovar a nároky vyplývajúce z vady Tovar musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

18. Ak ide o odstrániteľnú chybu Tovar, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia Spotrebiteľa jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odstránením vady, alebo
- b. COFFEE CLINIC chybný Tovar vymení.

19. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť Tovar riadne užívaný ako bez chyby, COFFEE CLINIC vybaví v závislosti od rozhodnutia Spotrebiteľa reklamáciu jedným z uvedených spôsobov:

- a. výmenou Tovar za tovar iný

- b. v prípade, že COFFEE CLINIC nemôže vykonať výmenu Tovar za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny, t. j. vystavením dobropisu na chybný Tovar.
20. COFFEE CLINIC si vyhradzuje právo v prípade reklamácie Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľom namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
21. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené pri reklamacii. Za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu sa považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát. Za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb sa považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne. Za dobu, počas ktorej nemôže Spotrebiteľ pre chyby Tovar riadne užívať Tovar, sa považuje doba, ktorá tvorí spolu vyše 180 dní. Ak COFFEE CLINIC ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, pričom Zákazník, ktorý s rozhodnutím nesúhlasí, si môže uplatniť svoje právo na odstránenie chyby Tovar prostredníctvom súdu.
22. V prípade reklamácie Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľ, ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, COFFEE CLINIC zabezpečí jej opravu. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na primeranej zľave z ceny Tovar. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, COFFEE CLINIC je oprávnený chybný Tovar vymeniť za Tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.
23. V prípade, ak je dodaním Tovar s vadami porušená zmluva so Zákazníkom, ktorý nie je Spotrebiteľ podstatným spôsobom, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ:
- h. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného Tovar za vadný Tovar, dodanie chýbajúceho Tovar a požadovať odstránenie právnych väd
 - i. požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné
 - j. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 - k. odstúpiť od zmluvy.
24. Voľba medzi nárokmi o vybavení reklamácie Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľ patrí, len ak ju oznámi COFFEE CLINIC vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ meniť bez súhlasu COFFEE CLINIC. Ak sa však ukáže, že vady Tovar sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ požadovať dodanie náhradného Tovar, ak o to COFFEE CLINIC požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu COFFEE CLINIC oznámil túto skutočnosť. Ak COFFEE CLINIC neodstráni vady Tovar v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže COFFEE CLINIC odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
25. Ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v týchto VOP, má nároky z väd Tovar ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
26. Ak je dodaním Tovar s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ požadovať dodanie chýbajúceho Tovar a odstránenie ostatných väd Tovar alebo zľavu z kúpnej ceny.
27. Do času, kým Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľ neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je COFFEE CLINIC povinný dodať chýbajúci Tovar a odstrániť právne vady Tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Tovar alebo dodaním náhradného Tovar, spôsobom odstránenia väd však COFFEE CLINIC nesmie spôsobiť vynaloženie neprimeraných nákladov Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom.
28. V prípade, ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom požaduje odstránenie väd Tovar, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú poskytne COFFEE CLINIC, uplatniť iné nároky z väd Tovar okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže COFFEE

CLINIC oznámi Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť v súlade s VOP.

29. Kým Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom neurčí dodatočnú lehotu alebo si neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže COFFEE CLINIC oznámiť Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom, že vady odstráni v určitej lehote. Ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi COFFEE CLINIC svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnosť určenia lehoty podľa obchodných podmienok.
30. Ak COFFEE CLINIC neodstráni vady Tovar v lehote vyplývajúcej z obchodných podmienok, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní COFFEE CLINIC na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa obchodných podmienok alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom bez súhlasu COFFEE CLINIC meniť.
31. V zmysle VOP je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy – alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy –, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.
32. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
33. Oprávnenie Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľom na uplatnenie reklamácie vady Tovar je po tom, ako využil svoje právo a požiadal COFFEE CLINIC o odstránenie vady Tovar, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú chybu uplatňovať reklamáciu opakovane.

IX Reklamácia Služby

1. COFFEE CLINIC zodpovedá za chyby Služby a Zákazník je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u COFFEE CLINIC podľa tohto reklamačného poriadku.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Službu zakúpenú Zákazníkom a prevádzkovanú COFFEE CLINIC vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu COFFEE CLINIC, prípadne telefonicky.
3. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, ak nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
4. Zákazník má právo uplatniť si u COFFEE CLINIC záruku len na Službu, ktorá vykazuje chyby, ktoré zavinil COFFEE CLINIC, vzťahuje sa na ňu záruka a bola zakúpená u COFFEE CLINIC.
5. Zákazník je povinný skontrolovať výsledok poskytnutia Služby po jej poskytnutí COFFEE CLINIC. Ak tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto kontrole, len keď preukáže, že tieto chyby mala Služba už v čase jej poskytnutia.
6. Počas záručnej doby má Zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po oznámení COFFEE CLINIC a preukázaní, že Služba bola zakúpená u COFFEE CLINIC (napríklad potvrdením o zaplatení úhrady za službu, faktúrou).
7. Reklamácie vybavuje COFFEE CLINIC v pracovných dňoch, a to cez e-mailovú adresu: info@coffeeclinic.sk, telefonicky na tel. č. 0903912777 alebo písomne. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na COFFEE CLINIC na číslo 0903912777, prípadne na e-mail info@coffeeclinic.sk.

8. COFFEE CLINIC je povinný prijať reklamáciu Spotrebiteľa v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) V mieste určenom podľa týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je COFFEE CLINIC povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
9. Zákazník je povinný reklamovať chyby Služby u COFFEE CLINIC bez zbytočného odkladu, inak používateľovi služby zaniká právo voči COFFEE CLINIC na bezplatné odstránenie chyby.
10. COFFEE CLINIC alebo určená osoba vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie Služby vo vhodnej forme zvolenej COFFEE CLINIC, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby Služby v súlade s ust. § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť Spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, COFFEE CLINIC je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Zákazníkovi Služby ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Na základe rozhodnutia Zákazníka, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je COFFEE CLINIC Služby alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie COFFEE CLINIC alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na nové poskytnutie Služby. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje COFFEE CLINIC Spotrebiteľa formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude Spotrebiteľovi doručený reklamačný protokol. Ak Spotrebiteľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia zmluvy o poskytnutí Služby, môže COFFEE CLINIC vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie služby“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže COFFEE CLINIC od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením Služby. Ak Zákazník reklamáciu Služby uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy o poskytnutí Služby a COFFEE CLINIC ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ dať službu posúdiť na odborné posúdenie. Ak Spotrebiteľ dá službu na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia Služby, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša COFFEE CLINIC bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť COFFEE CLINIC za reklamovanú chybu Služby, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia Služby záručná doba neplynie. COFFEE CLINIC je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie služby, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
12. Zákazník nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol COFFEE CLINIC v dobe uzatvárania zmluvy o prevádzkovaní Služby upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva o prevádzkovaní Služby uzatvorená, musel vedieť.

13. COFFEE CLINIC môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť Zákazníkovi novú Službu, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
14. Nárok na uplatnenie záruky u COFFEE CLINIC Zákazníkom Služby zaniká:
 - a. ak používateľ Služby nepreukáže, že Službu zakúpil u COFFEE CLINIC
 - b. neoznámením zjavných chýb pri poskytnutí Služby
 - c. uplynutím záručnej doby Služby
 - d. poškodením služby spôsobeným používateľom Služby
 - e. neodborným zaobchádzaním alebo obsluhou Služby
 - f. poškodením Služby neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami
 - g. poškodením Služby náhodnou skazou a náhodným zhoršením
 - h. neodborným zásahom alebo iným zásahom vyššej moci
 - i. zásahom do Služby k tomu neoprávnenej osoby.
15. COFFEE CLINIC je povinný vybaviť reklamáciu Zákazníka a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a. odstránením chyby Služby
 - b. poskytnutím novej Služby
 - c. vrátením úhrady za Službu
 - d. vyplatením primeranej zľavy z úhrady za Službu
 - e. písomnou výzvou na prevzatie COFFEE CLINIC určeného plnenia
 - f. odôvodneným zamietnutím reklamácie Služby.
16. COFFEE CLINIC je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie Spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu. Záručná doba je 24 mesiacov, ak nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa poskytnutia služby Spotrebiteľovi.
17. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Zákazník nemohol užívať Službu z dôvodu záručnej opravy Služby.
18. V prípade poskytnutia novej Služby dostane Zákazník doklad, na ktorom bude uvedená nová Služba a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodnej faktúry a dokladu o úhrade za Službu a tohto reklamačného dokladu. V prípade poskytnutia novej Služby začne Zákazníkovi plynúť záručná doba znovu od poskytnutia novej Služby, ale iba na novú Službu.
19. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky bezplatné.
20. Ak ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia Spotrebiteľa nasledujúcim spôsobom:
 - a. COFFEE CLINIC zabezpečí odstránenie chyby, alebo
 - b. COFFEE CLINIC poskytne novú Službu.
21. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohla byť služba riadne užívaná ako bez chyby, COFFEE CLINIC vybaví v závislosti od rozhodnutia Spotrebiteľa reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
 - a. poskytnutím inej novej Služby, funkčnej, s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami,
 - b. alebo v prípade, že nemôže COFFEE CLINIC poskytnúť inú novú Službu, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybnú Službu.
22. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet

rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne. Pre účely reklamácie sa za dobu, počas ktorej po uzavretí zmluvy o prevádzkovaní Služby nemôže Spotrebiteľ pre chyby služby riadne užívať Službu, považuje dobu, ktorá tvorí spolu vyše 180 dní. V prípade, že COFFEE CLINIC ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba služby objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si Zákazník uplatniť svoje právo na odstránenie chyby služby prostredníctvom súdu.

23. Na vybavenie reklamácie Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľom, sa nevzťahuje 30-dňová lehota v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre Zákazníkov, ktorí nie sú Spotrebiteľmi nie je zákonom upravená.
24. Ak je Zákazník podnikateľom a Službu užíva pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§ 429 a nasl.).
25. Ak ide v prípade Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľom o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude chyba Služby odstránená. Ak nie je možné chybu odstrániť a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa COFFEE CLINIC so Zákazníkom, ktorý nie je Spotrebiteľ dohodnúť na primeranej zľave z úhrady za Službu. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.
26. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako Služba bez chyby, COFFEE CLINIC je oprávnený poskytnúť Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom Službu s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.
27. Ak je poskytnutím Služby s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom:
 - a. požadovať odstránenie väd poskytnutím náhradnej Služby za Službu chybnú, poskytnutie chýbajúcej Služby a požadovať odstránenie právnych väd
 - b. požadovať odstránenie väd Služby, ak sú vady odstrániteľné
 - c. požadovať primeranú zľavu z úhrady za Službu alebo
 - d. odstúpiť od zmluvy o prevádzkovaní Služby.
28. Voľba medzi uvedenými Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľ, len ak ju oznámi COFFEE CLINIC vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže používateľ Služby meniť bez súhlasu COFFEE CLINIC. Ak sa však ukáže, že vady Služby sú neodstrániteľné alebo že s ich odstránením by boli spojené neprimerané náklady, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom požadovať poskytnutie náhradnej Služby, ak o to COFFEE CLINIC požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu COFFEE CLINIC oznámil túto skutočnosť. Ak COFFEE CLINIC neodstráni vady Služby v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom odstúpiť od zmluvy o poskytnutí Služby alebo požadovať primeranú zľavu z úhrady za Službu. Ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v týchto VOP, má nároky z väd Služby ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
29. Ak je poskytnutím Služby s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom požadovať buď poskytnutie chýbajúcej Služby a odstránenie ostatných väd Služby alebo zľavu z úhrady za Službu. Kým si neuplatní nárok na zľavu z úhrady za Službu alebo neodstúpi od zmluvy, je COFFEE CLINIC povinný poskytnúť chýbajúcu Službu a odstrániť právne vady Služby. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby odstránením odstrániteľných väd alebo poskytnutím náhradnej Služby; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom vynaloženie neprimeraných nákladov.
30. Ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom požaduje odstránenie väd Služby, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel COFFEE CLINIC, uplatniť iné nároky z väd Služby okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú

pokutu, ibaže COFFEE CLINIC oznámi Zákazníkovi, ktorý nie je Spotrebiteľom, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s týmito VOP.

31. Kým Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom neurčí dodatočnú primeranú lehotu alebo neuplatní nárok na zľavu z úhrady za Službu, môže mu COFFEE CLINIC oznámiť, že vady odstráni v určitej lehote. Ak Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi COFFEE CLINIC svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnok určenia dodatočnej primeranej lehoty.
32. Ak COFFEE CLINIC neodstráni vady Služby v dodatočnej primeranej lehote, môže Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom uplatniť nárok na zľavu z úhrady za Službu alebo od zmluvy o prevádzkovaní Služby odstúpiť, ak upozorní COFFEE CLINIC na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení dodatočnej primeranej lehoty alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže bez súhlasu COFFEE CLINIC meniť.
33. Na účely týchto VOP je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.
34. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
Oprávnenie Zákazníka, ktorý nie je Spotrebiteľom na uplatnenie reklamácie chyby Služby je po tom, ako využil svoje právo a požiadal COFFEE CLINIC o odstránenie chyby Služby podľa týchto VOP, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane. V prípade, že COFFEE CLINIC ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba Služby objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom y uplatniť svoje právo na odstránenie chyby Služby prostredníctvom súdu.

X.

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na COFFEE CLINIC so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým COFFEE CLINIC vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že COFFEE CLINIC porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak COFFEE CLINIC na žiadosť podľa predchádzajúceho odseku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Tým nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd.
3. Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk>.
4. Spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi Spotrebiteľom a COFFEE CLINIC vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20,00 EUR.
5. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-soi>
6. Spotrebiteľ je oprávnený aplikovať platformu riešenia sporov online na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorý si zvolí. Spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XI. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.
2. Orgánom dozoru alebo dohľadu, ktorému Poskytovateľ služby podlieha je Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava (Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor výkonu dozoru, tel. č.: 02/58 27 21 72.
3. Kúpna zmluva, zmluva o poskytnutí služby a záväzkové vzťahy z nich vyplývajúce, ako aj tieto VOP a záväzkové vzťahy z nich vyplývajúce sa spravujú slovenským právnym poriadkom, ak nie je dohodnuté inak.
4. Všetky spory, ktoré vzniknú zo zmluvy o poskytovaní Služieb alebo týchto VOP, rozhodne s konečnou platnosťou príslušný súd Slovenskej republiky v súlade s príslušnými právnymi predpismi, ak nie je dohodnuté inak.
5. V prípade, že niektoré z ustanovení týchto VOP je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení VOP, ani samotnej zmluvy o poskytnutí služieb. To platí aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení týchto VOP je nevykonateľné. Prípadné výhrady musia byť predmetom osobitného dojednávania a následného písomného odsúhlasenia.
6. Podmienky ochrany osobných údajov sú dostupné tu.
7. Na vzťahy neupravené objednávkou a týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia:
 - zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
 - zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.,
 - zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov,
 - zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
8. COFFEE CLINIC si vyhradzuje právo uskutočniť zmeny a doplnenia týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia.
9. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať.
10. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.09.2022.