[1. Spôsob objednávania](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse1)

Objednávať môžete on-line priamo na našich stránkach jednoduchým vložením do elektronického nákupného košíka. Ak máte otázky o tovare, ktorý si chcete kúpiť a odpoveď na Vašu otázku ste nenašli v popise produktu, napíšte nám email na adresu eshop.urbancoffee@gmail.com . Pokiaľ budeme poznať odpoveď na Vaše otázky, radi Vám odpovieme. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých povinne označených údajov v objednávkovom formulári. Objednávka je zároveň návrhom kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu sa nevyžaduje potvrdenie objednávky predávajúcim a zmluva tak vzniká samotným dodaním tovaru. Po zaslaní objednávky vám automaticky obratom príde potvrdenie o prijatí objednávky.

[2. Povinnosti predávajúceho](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse2)

**Zákazníkom sa zaväzujeme dodať:**
1. Druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky.
2. Tovar, ktorý bude vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.

**Nezodpovedáme za:**
1. Oneskorené dodanie tovaru zavinené poštou.
2. Oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou prijímateľa.
3. Za poškodenie zásielky zavinené poštou.
4. Výber tovaru zákazníkom. Ak po prevzatí zásielky zákazník zistí, že tovar už má alebo nezodpovedá jeho predstavám. Takýto tovar nemôžeme považovať za oprávnenú reklamáciu.

[3. Povinnosti kupujúceho](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse3)

1. Objednaný tovar prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek závad tieto bezodkladne oznámiť nám.
2. Zaplatiť za tovar kúpnu cenu vo výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.
3. V prípade, že si kupujúci tovar neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru.

[4. Ceny tovaru](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse40)

Ceny uvedené v našom internetovom obchode sú platné v čase objednania tovaru, nemenia sa v objednávke pri znížení alebo zvýšení cien v budúcnosti. Publikované ceny platia pre elektronický obchod, ceny v kamenných obchodoch sa môžu líšiť. Vyhradzujeme si právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru.

Dokladom o predaji je pokladničný blok, ktorý je pripojený ku každej zásielke, a ktorý slúži zároveň ako dodací a záručný list. Pri niektorých druhoch tovaru je pribalený aj samostatný záručný list. K cene tovaru je pripočítané poštovné a balné podľa cenníka dopravy uvedeného v sekcii 7. Poštovné alebo na tomto odkaze .

[5. Dodacie podmienky](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse4)

Objednávky vybavujeme priebežne s tým, že každú objednávku vybavujeme jednorazovo, to znamená, že ak niektorý z objednaných produktov nemáme skladom /napriek tomu, že je uvedené pri produkte „skladom“/, pošleme len ostatné objednané produkty (na čo vás vopred upozorníme telefonicky a potvrdíte nám zmenenú objednávku, preto je dôležité v objednávkovom formulári vypísať aj telefónne číslo), ktoré máme a k chýbajúcim sa už nevraciame - len v prípade, že nám neskôr pošlete ďalšiu objednávku na tieto produkty, keď budú skladom, alebo ak sa dohodne inak.

[6. Termín dodania](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse5)

Objednávky prijaté do 8:00 v pracovný deň expedujeme ešte v ten deň, pokiaľ je tovar skladom v Bratislave a nevyskytnú sa iné komplikácie. Tovar si môžete vyzdvihnúť osobne na predajni Urban coffee na Plynárenskej 1, BBC 1 Plus alebo na Landererovej 6, Panorama city v Bratislave, alebo ho posielame kurierskými spoločnosťami. V prípade, že objednaný tovar nebude možné zaslať podľa vyššie uvedenej dodacej lehoty, oznámime vám predpokladaný termín dodania. V tom prípade si však vyžiadame vaše odsúhlasenie. Dodacia lehota môže byť primerane k okolnostiam predĺžená, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami nami nezavinenými (meškanie zásielky, strata zásielky...).

[7. Poštovné](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse6)

**Osobný odber Bratislava Plynárenská 1, BBC 1 Plus, Cena je 0€** - osobný odber je možný v predajni Urban coffee v Bratislave na Plynárenskej 1 v budove BBC 1 Plus na prízemí oproti recepcii v čase od 08:00 do 17:00 Po - Pia. Prineste si so sebou vytlačenú objednávku alebo nám povedzte číslo objednávky pre rýchlejšie vyhľadanie. Tovar bude pripravený do 24 hodín po odoslaní objednávky a bude uložený po dobu 72 hodín. Ak si zákazník tovar do tejto doby nevyzdvihne, môže byť predaný inému zákazníkovi. Pri osobnom odbere je možná platba v hotovosti alebo kartou na mieste vyzdvihnutia, alebo platba kartou vopred cez eshop. Akceptujeme platobné karty Visa a Master card.

**Osobný odber Bratislava Landererova 6, Panorama city (Cena je 0€)** - - osobný odber je možný v predajni Urban coffee v Bratislave na Landererovej 6 v budove Panorama city na prízemí oproti parkovisku nového Národného divadla v čase od 08:00 do 20:00 Po – Pia, od 8:30 do 18:00 So-Ne. Prineste si so sebou vytlačenú objednávku alebo nám povedzte číslo objednávky pre rýchlejšie vyhľadanie. Tovar bude pripravený do 24 hodín po odoslaní objednávky a bude uložený po dobu 72 hodín. Ak si zákazník tovar do tejto doby nevyzdvihne, môže byť predaný inému zákazníkovi. Pri osobnom odbere je možná platba v hotovosti alebo kartou na mieste vyzdvihnutia, alebo platba kartou vopred cez eshop. Akceptujeme platobné karty Visa a Master card.

**Kuriér Geis Parcel SK, s. r. o. (Cena je 4,90 Eur)** - doručuje balíky už na nasledujúci pracovný deň priamo na Vašu adresu, ktorú ste uviedli v objednávke. V prípade neprítomnosti Vás bude kuriér telefonicky kontaktovať a dohodne si s Vami ďalší termín dodania /zvyčajne na druhý pracovný deň/ alebo aj iné miesto dodania v rámci mesta. Uvedená cena platí pri balíkoch do 10kg. Pri balíkoch nad túto hmotnosť bude preprava fakturovaná podľa aktuálneho cenníka spoločnosti. O tejto zmene Vás budeme vopred informovať. Pri dodaní kuriérskou spoločnosťou je možná platba v hotovosti alebo kartou priamo u kuriéra alebo platba kartou vopred cez eshop. Akceptujeme platobné karty Visa a Master card.

[8. Spôsob dodania](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse7)

Objednaný tovar zasielame kuriérskou spoločnosťou . Ku každej objednávke prikladáme pokladničný blok, ktorý slúži zároveň ako dodací list. Pri objednávkach zo zahraničia si vopred dohodneme podmienky aj spôsob dodania a platby.

[9. Zrušenie objednávky](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse8)

Nákup cez internet prináša popri nesporných výhodách aj určité nevýhody oproti nákupu v bežnom obchode. Aj napriek množstvu uvádzaných informácií nemáte možnosť si ponúkaný tovar prehliadnuť, prípadne sa môžete pomýliť v objednávke. Z uvedených dôvodov máte možnosť zrušiť objednávku. Musíte tak však urobiť do 12 hodín od zadania objednávky.

**Podmienky zrušenia objednávky**
Ak po odoslaní objednávky v priebehu 12 hodín zistíte, že vám objednaný tovar nevyhovuje, prípadne ste sa pomýlili v objednávke, máte možnosť zrušiť objednávku bez uvedenia dôvodu. Zrušenie nám zašlite na eshop.urbancoffee@gmail.com kde uveďte číslo objednávky, ktorú chcete zrušiť.

**Vrátené zásielky**
Po prevzatí tovaru zákazníkom nám vždy prichádzajú informácie o doručení zásielky. Tieto pravidelne kontrolujeme. Pokiaľ nám výpis dlhšie nepríde, vyzveme zákazníka prostredníctvom mailu aby si zásielku vyzdvihol, prípadne nás informoval, či zásielku prebral alebo neprebral. Pokiaľ však zákazník neodpovedá na našu výzvu a táto zásielka (platí aj keď si zákazník opakovane nepreberá zásielky tovaru, ktorý si u nás objednal) sa nám vráti bez toho, aby nás zákazník upozornil na jej vrátenie či už z dôvodu poškodenia zásielky, prípadne akéhokoľvek iného dôvodu, zásielku mu opätovne nezašleme a rovnako nevybavíme ani jeho ďalšie objednávky. Pokiaľ si zákazník nestihol alebo nemohol zásielku prebrať v stanovenom termíne a informuje nás o tomto vopred alebo po zaslaní našej výzvy, zásielku na jeho požiadanie pošleme znova až po zaplatení vystavenej faktúry vopred na náš účet, avšak náklady s tým spojené mu musíme znova účtovať.

[10. Odstúpenie od zmluvy](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse9)

Kupujúci má podľa ust. § 7 ods. 1 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 (ďalej aj ako **„Zákon o ochrane spotrebiteľa“**) právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu tovar prevezme.

V prípade, že predávajúci neposkytol kupujúcemu informácie podľa ust. § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa, prípadne poskytol tieto informácie až dodatočne, dĺžka nároku na odstúpenie od zmluvy sa upravuje v zmysle ust. § 7 ods. 2 a 7 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Tento prípad je popísaný vyššie v časti [**Zrušenie objednávky**](https://www.cafepoint.sk/#vseobecne_obchodne_podmienky_storno).

Predávajúcemu musí byť riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli kupujúcemu dodané.

V prípade odstúpenia od zmluvy je kupujúci povinný vrátiť tovar v stave, v akom mu bol doručený, vrátane všetkých darčekov, kupónov a pribalených materiálov, ak boli spolu s tovarom doručené.

Podľa ust. §7, ods. 6 písm. e) Zákona o ochrane spotrebiteľa nie je možné odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je tovar z dôvodu ochrany zdravia, alebo hygienických dôvodov uzavretý v ochrannom obale a ktorého obal bol po dodaní porušený.

Kupujúci môže od zmluvy odstúpiť vytlačením, vyplnením a zaslaním formulára na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla predávajúceho, alebo na uvedenú adresu elektronickej pošty. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa nachádza na webovej stránke predávajúceho.

Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, podľa ust. § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa je povinný znášať všetky náklady na dopravu tovaru predávajúcemu, a to aj v prípade, že je predmetom vrátenia tovar, ktorý nie je možné, vzhľadom na jeho povahu, vrátiť prostredníctvom pošty.

Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť, alebo ho odovzdať predávajúcemu, alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, alebo v súvislosti s ňou. Predávajúci je povinný vrátiť všetky platby kupujúcemu rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďaľšie poplatky.

[11. Reklamácie](http://www.urban-coffee.goodconnect.sk/obchodne-podmienky#collapse10)

Pred prevzatím a zaplatením zásielky od kuríera si ešte na mieste skontrolujte či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. Neprijímame reklamácie na závady spôsobené poškodením počas prepravy. V prípade, že vám prišla zásielka poškodená, prosíme, aby ste nás o tom informovali e-mailom, alebo telefonicky. V takomto prípade vám pošleme zásielku novú. Občas sa stáva, že pracovníci kuriérskej spoločnosti poškodia zásielku nevhodnou manipuláciou.

**Záručná doba:**
Na predávaný tovar, pokiaľ nie je určené inak, je poskytovaná zákonná záručná doba 24 mesiacov. Dokladom o predaji je pokladničný blok, ktorý slúži zároveň ako dodací a záručný list.

**Reklamácia sa vzťahuje len na:**
- preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené ihneď po dodávke tovaru, alebo počas jeho používania

**Reklamácia sa nevzťahuje na:**
- chyby spôsobené užívateľom

**Postup pri reklamácii:**
Aby mohla byť Vaša reklamácia akceptovaná je nutné dodržať niekoľko pravidiel:
1. Po prevzatí tovaru si prezrite tovar a pokladničný blok, ktorý slúži ako dodací a záručný list. Ak zistíte pri prevzatí tovaru chyby, je vašou povinnosťou bezodkladne oznámiť nám zistené skutočnosti prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Pre skoré vybavenie vám odporúčame urobiť tak do 3 dní od prevzatia tovaru.

2. V prípade, ak zistíte akýkoľvek rozdiel medzi pokladničným blokom a skutočne dodaným tovarom (v druhu, v množstve alebo cene), alebo obdržíte so zásielkou nesprávne vyplnený pokladničný blok, či neobdržíte žiaden doklad o nákupe, ihneď nás informujte prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky.

3. V prípade, ak zistíte výrobné chyby kontaktujte nás telefonicky alebo e-mailom. My vám zašleme Reklamačný protokol a tento spolu s chybným tovarom je potrebné na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie. K zásielke nezabudnite priložiť kópiu daňového dokladu, ktorý sme poslali s tovarom a kópiu ústrižku od doručovateľa. Reklamovaný tovar vám opravíme, ak je reklamácia oprávnená. Poštovné a iné poplatky nevraciame. Pri spätnom zasielaní zabaľte tovar tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave má za následok neuznanie reklamácie. Tovar zasielajte formou balíka. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.

**Tovar na reklamáciu posielajte prosím na nasledujúcu adresu:**
Urban coffee

Plynárenská 1

BBC1 Plus

82109 Bratislava

**Doba vybavenia reklamácie**
Reklamácie vybavujeme v pracovných dňoch prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu.
O oprávnenosti reklamácie rozhodneme najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania reklamovaného tovaru. O výsledku vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu, pokiaľ sa nedohodne inak.
Oprávnená reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená na naše náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa začatia reklamačného konania.
V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar vrátený späť kupujúcemu s príslušným stanoviskom.

**Informovanie spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

Kupujúci má právo požiadať našu spoločnosť o nápravu v prípade, ak má pocit, že sme porušili jeho práva alebo nevybavili reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. V prípade, že na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovieme zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovieme viac ako 30 dní, kupujúci môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý je povinný adresovať subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „Zákon o alt. riešení spotr. sporov“).

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov, ktorý je k dispozícií spotrebiteľovi pre prípad sporu je Slovenská obchodná inšpekcia, P. O. BOX 29, so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava.

Oprávnenou právnickou osobou, ktorá je k dispozícií kupujúcemu pre prípad sporu s našou spoločnosťou, je právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky podľa § 5 ods. 2 Zákona o alt. riešení spotr. sporov.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alt. riešení spotr. sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Kupujúci má právo obrátiť sa na našu spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že sme porušili jeho práva.

Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sme na jeho žiadosť odpovedali zamietavo alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh podáva kupujúci príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci.

Návrh musí obsahovať

a) meno a priezvisko kupujúceho, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,

b) presné označenie predávajúceho,

c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d) označenie, čoho sa kupujúci domáha,

e) dátum, kedy sa kupujúci obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,

f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

K návrhu kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona o alt. riešení spotr. sporov a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu môže návrh odmietnuť, okrem ďalších skutočností uvedených v Zákone o alt. riešení spotr. sporov, aj vtedy, pokiaľ vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,00 EUR.

**Záver**

Orgán dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

fax č. 02/58 27 21 70

FDD, s. r. o. si vyhradzuje právo v prípade potreby aktualizovať údaje, uvedené na týchto stránkach a týkajúce sa ochrany osobných údajov.

Po prevzatí tovaru si prezrite tovar a pokladničný blok, ktorý slúži ako dodací a záručný list. Ak zistíte pri prevzatí tovaru chyby, je vašou povinnosťou bezodkladne oznámiť nám zistené skutočnosti prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Pre skoré vybavenie vám odporúčame urobiť tak do 3 dní od prevzatia tovaru.