

# Умови використання CoffeeOK

Остання редакція: 29/01/26

Ці Умови використання (“**Умови**”) містять важливу інформацію про ваші права та обов’язки як користувача вебсайту <https://coffeeok.com.ua> (“**Сайт**”), де можна придбати каву, чай та різноманітне приладдя для їх приготування (“**товари**”). Якщо ви не погоджуєтеся з Умовами, будь ласка, не використовуйте Сайт та не здійснюйте покупок через нього.

Під «CoffeeOK», «ми», «нас» або «наш» мається на увазі правовласник сайту - Товариство з обмеженою відповідальністю “Кофіок” (Код ЄДРПОУ 46039505). Продавцем може бути як ТОВ "Кофіок", так і будь-яка особа, якій правовласник надав право на розміщення відомостей про товар. Найменування Продавця вказується в документах на передачу товару Покупцеві (видаткова накладна, товарний чек, фіскальний чек тощо, що підтверджують факт передачі товару Покупцеві).

Збір та використання персональних даних у зв'язку з використанням вами Сайту здійснюються відповідно до нашої [Політики приватності](#).

Якщо у вас є питання щодо нашого Сайту або товарів, ви можете знайти відповідь у розділі “[Поширені запитання](#)” або зв'язатися з нами за телефоном (044) 223-90-95 / електронною поштою [support@coffeeok.com.ua](mailto:support@coffeeok.com.ua).

## Зміст

[Угода з CoffeeOK](#)

[Замовлення на Сайті](#)

[Час обробки замовлень](#)

[Оплата](#)

[Доставка](#)

[Гарантії](#)

Обмін та повернення товару

Форс-мажор

Контент та інтелектуальна власність

Відмова від гарантій

Обмеження відповідальності

Відшкодування збитків

Застосовне право і вирішення спорів

Електронні повідомлення

Інші умови

Контактні дані

## Угода з CoffeeOK

**Якщо коротко:** Ці Умови - це угода між нами та користувачами Сайту. Якщо ви не погоджуєтесь з цими Умовами, не використовуйте Сайт.

Ці Умови і будь-які опубліковані на Сайті правила і політики, зокрема, [Політика приватності](#), складають юридично зобов'язуючу угоду між вами («ви» або «користувач») і CoffeeOK, що регулює ваше використання Сайту та придбання запропонованих на Сайті товарів.

Використовуючи Сайт, ви тим самим заявляєте і підтверджуєте, що:

- (1) ви ознайомилися з текстом цих Умов, розумієте їх зміст, володієте дієздатністю і цим зобов'язуєтесь дотримуватися Умов у повному обсязі;
- (2) ви маєте відповідні повноваження, діючи від імені та в інтересах юридичної особи;
- (3) ви дотримуетесь відповідних вимог законодавства України.

З корпоративними клієнтами ми можемо укладати окремі письмові угоди, умови яких переважають над викладеними тут. Для отримання інформації щодо оптових цін та індивідуальних умов співпраці, будь ласка, [зв'яжіться з нами](#).

## Замовлення на Сайті

**Якщо коротко:** На Сайті можна придбати товар у роздріб, зазначивши всі необхідні дані для того, щоб ми виконали замовлення. Також ви можете здійснити оптове замовлення, умови якого будуть регулюватися окремою угодою.

Для розміщення замовлення на Сайті вам необхідно обрати товар, кількість і додати його в кошик, а також зазначити свої контактні дані, спосіб доставки та оплати. Зв'яжіться з нами і ми проконсультуємо та допоможемо вам підібрати товар за вашими уподобаннями. Будь ласка, прочитайте нашу [Політику приватності](#), щоб дізнатися більше про те, як ми обробляємо ваші персональні дані.

Після оформлення замовлення на ваш номер телефону (та, за наявності, на електронну пошту) надійде автоматично повідомлення з підтвердженням розміщення вами замовлення на Сайті ("**Підтвердження замовлення**"). Після цього з вами зв'яжеться наш менеджер для повідомлення про початок формування замовлення, строк доставки, наявність / відсутність замовленого товару та уточнення або повідомлення іншої необхідної інформації.

Ви можете скасувати своє замовлення безкоштовно та без пояснення причин до моменту його оплати, однак, будь ласка, попередьте нас одразу про своє рішення.

## Час обробки замовлень

**Якщо коротко:** Ми обробляємо замовлення якомога швидше. Цей процес може тривати деякий час, наприклад, щоб з'ясувати, чи є товар в наявності.

Ми перевіряємо наявність кожного замовленого товару та готуємо його для доставки протягом одного робочого дня з моменту надіслання Підтвердження замовлення.

Ми доставимо товар у день його замовлення, за умови його підтвердження та сплати до 11:00 (у випадку вибору попередньої оплати), якщо товар є в наявності. Якщо ви обрали доставку поштовою службою, надішлемо товар у день його замовлення, якщо товар у наявності та замовлення оплачено до 15:00 (у випадку вибору попередньої оплати).

Ви можете забрати своє замовлення самостійно наступного дня після Підтвердження замовлення за адресами в Києві:

- вулиця Провіантська, 3;
- вулиця Сергія Данченка, 12.

Якщо товару немає в наявності, ми повідомимо вас по телефону орієнтовні строки готовності замовлення, запропонуємо замінити товар на найбільш схожий або повернемо сплачені кошти.

Ми завжди намагаємося дотримуватися наведених строків, однак не гарантуємо цього, оскільки можуть траплятися обставини, які перешкоджають швидкому формуванню замовлень. Ми обов'язково повідомимо вас про готовність вашого замовлення або можливі зміни у тривалості.

## **Оплата**

**Якщо коротко:** Ціни на Сайті відображаються в гривні без урахування ПДВ. Ви можете здійснити оплату за товар, використовуючи різні способи, кожен з яких має свої особливості.

На Сайті вартість товарів відображається в гривні та без урахування ПДВ.

Вартість товарів може змінюватися час від часу. Проте ці зміни не застосовуються до замовлення, узгодженого з нашим менеджером.

Ми можемо на власний розсуд застосовувати знижки до товарів, проводити акції, розпродажі тощо, з умовами яких ви можете ознайомитися на Сайті.

## **Для споживачів**

Якщо ви замовляєте товар для власного споживання / використання, ми повідомимо вам остаточну вартість з урахуванням ПДВ під час здійснення замовлення. Загальна вартість вашого замовлення, з урахуванням обраного способу [доставки](#), вказується у Підтвердженні замовлення.

Оплатити замовлений товар ви можете наступними способами:

- готівкою у випадку кур'єрської доставки або самовивозу;
- через провайдерів платіжних послуг: ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЮАПЕЙ» Код ЄДРПОУ/ІНН: 39407959, АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» Код ЄДРПОУ/ІНН: 21133352, ТОВ "ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ "ФІНЕКСПРЕС Код ЄДРПОУ/ІНН: 39706018;
- післяплата при доставці поштовою службою.

Оплата товарів на нашому Сайті може забезпечуватися стороннім провайдером платіжних послуг. Щойно ви переходите за посиланням для оплати замовлення, ви повинні дотримуватися [правил](#) такого провайдера. CoffeeOK не несе відповідальності за обробку ваших персональних даних такими провайдерами.

Реквізити для оплати на картку ПриватБанку надсилатимуться вам після здійснення замовлення.

Якщо ви обрали спосіб оплати «післяплата», остаточна сума замовлення, з урахуванням вартості доставки, повинна бути повністю оплачена до отримання замовлених товарів і підписання товарно-транспортної накладної.

### **Для юридичних осіб**

Якщо ви здійснили на Сайті корпоративне / оптове замовлення на індивідуальних умовах, узгоджених з нами в окремій угоді, або бажаєте укласти таку угоду, будь ласка, [зв'яжіться з нами](#) для коригування остаточної вартості та обговорення деталей.

Юридичні особи можуть оплатити товар банківським переказом коштів, попередньо вказавши назву платника та код ЄДРПОУ. Після узгодження замовлення ми надамо вам реквізити для оплати.

## Доставка

**Якщо коротко:** Ми доставляємо товар по Києву своєю службою доставки безкоштовно, якщо сума замовлення перевищує 1500 гривень, та по території України відповідно до тарифів сторонньої поштової служби.

Ми доставляємо товари по всій території України.

Доставка здійснюється:

- Власною кур'єрською службою.

Доставка по Києву безкоштовна, якщо сума вашого замовлення перевищує 1500 гривень. Вартість доставки - 65 гривень, якщо сума замовлення менші цієї суми.

- Сторонньою поштовою службою.

Умови доставки встановлюються такою службою, тому, будь ласка, ознайомтесь із ними перш ніж обирати цей спосіб доставки. На Сайті ви можете знайти поштові служби, послуги яких ми використовуємо.

Право власності та ризик втрати товару переходить від CoffeeOK до вас в момент передання товару перевізнику. Ми не будемо переадресовувати ваше замовлення у випадку, якщо ви допустили помилку в адресі доставки, тому, будь ласка, уважно вказуйте відповідну інформацію.

При отриманні, будь ласка, перевірте комплектацію та цілісність товару. Якщо виявиться, що товар пошкоджений, не приймайте доставку. Ви можете подавати претензії перевізникам за пошкоджені та/або втрачені товари. Якщо ви отримали не той товар, який ви замовили, або не у тій кількості, [зв'яжіться з нами](#). Ми якнайшвидше виправимо помилку за власний рахунок.

## Гарантії

**Якщо коротко:** Ми безкоштовно відремонтуємо побутову техніку, якщо вона зламалася в межах гарантійного строку. Після закінчення гарантійного строку ви можете скористатися послугами нашого сервісного центру.

CoffeeOK гарантує оригінальність товарів, які ми продаємо.

На побутову техніку надається встановлена виробником гарантія, в межах якої здійснюється безкоштовний ремонт. Детальні умови гарантії розміщені на Сайті в описі відповідних товарів, а також у документах, які до них додаються.

Якщо протягом гарантійного строку (за наявності гарантії) ви виявили недоліки чи дефекти придбаного на Сайті товару, ми можемо домовитися про пропорційне зменшення ціни, безоплатний ремонт у партнерському сервісному центрі або відшкодування витрат на ремонт.

Наш кур'єр безкоштовно забере у вас зламану техніку. Також ви можете відправити її самостійно, а ми компенсуємо вартість доставки, якщо техніка дійсно підлягає гарантійному ремонту. Після ремонту ми повернемо вам техніку за наш рахунок. Зверніть увагу, що гарантійний ремонт здійснюється за наявності гарантійного талону, який був у комплекті.

Якщо поломка сталася після закінчення гарантійного строку, ви можете передати техніку для ремонту в [нашому сервісному центрі](#) за окрему плату.

Щоб дізнатися більш детальну інформацію про гарантії, ремонт товарів, вартість негарантійного ремонту, будь ласка, [зв'яжіться з нами](#).

На інші товари, які можуть з часом псуватися, встановлюється строк придатності, який зазначається на упаковці, етикетках або інших документах, що додаються до таких товарів.

## **Обмін та повернення товару**

*Якщо коротко: Ми дотримуємося вимог законодавства про захист прав споживачів, тому ви можете обміняти або повернути товари належної якості протягом 14 днів після дня їх отримання, а товари неналежної якості протягом гарантійного строку (строку придатності).*

### **Право на обмін та повернення товару належної якості**

Ви можете обміняти товар належної якості без вказання причини протягом 14 днів після дня його отримання за умови, що такий товар не використовувався і збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики та наявності документу (в тому числі електронного), що підтверджує придбання товару у нас.

Якщо необхідного вам товару для обміну немає в наявності, ви можете повернути товар та отримати назад сплачені кошти.

Якщо вам не сподобався продукт, скажімо, на смак, ми проконсультуємо вас, підберемо аналогічний та безкоштовно доставимо вам, а також зарахуємо вам суму товару при наступній купівлі у нашому магазині.

### **Право на повернення товару неналежної якості**

Ви маєте право на обмін або повернення товару неналежної якості.

Обмін або повернення побутової техніки по причині несправності відбувається за обов'язкової попередньої діагностики та висновку про те, що умови експлуатації не порушені.

### **Як обміняти або повернути товар?**

Щоб повернути або обміняти товар, будь ласка, зв'яжіться з нами засобам, вказаними в розділі [Контактні дані](#).

Після розгляду та підтвердження вашого звернення, ви повинні надіслати товар протягом 14 днів після дня його отримання. Повернення товару нашою кур'єрською службою в межах Києва здійснюється безкоштовно. Витрати на повернення товару ми відшкодуємо (умова не поширюється на обмін товару належної якості).

Будь ласка, повідомте нас про відправку товару для обміну / повернення та вкажіть наступну інформацію:

- номер посилки (товарно-транспортної накладної);
- номер замовлення;
- своє ім'я, прізвище, по батькові, а також контактні дані;
- товар, який ви хочете отримати в результаті обміну, або номер банківської картки для повернення коштів.

### **Як і коли мені будуть відшкодовані кошти?**

Ми повернемо сплачену вами вартість товару, а також вартість доставки протягом 7 днів з моменту отримання вашого запиту на повернення. Ми залишаємо за собою право продовжити цей строк та обраховувати його початок з моменту фактичного отримання нами поверненого товару або підтвердження від вас, що товар надіслано на нашу адресу поштовою службою.

У випадку повернення товару ми можемо зарахувати його вартість на ваш особистий рахунок у нашому магазині. За ці кошти ви зможете придбати товари на Сайті у майбутньому.

Для повернення коштів ми використовуємо той самий спосіб, за допомогою якого ви сплачували за товар під час його придбання, якщо ми не домовимось про інший спосіб.

### **Форс-мажор**

У випадку виникнення форс-мажорних обставин (дії непереборної сили, що не залежить від нашої волі), які впливають на виконання наших зобов'язань за цими Умовами:

а) ми якомога швидше проінформуємо вас про це, та

б) ми маємо право призупинити виконання наших зобов'язань на час дії таких обставин та виконаємо їх одразу після закінчення форс-мажору.

Якщо форс-мажор впливає на строк доставки товару, ми можемо домовитися про іншу дату доставки або про скасування замовлення.

## **Контент та інтелектуальна власність**

**Якщо коротко:** *Ми володіємо Сайтом та всім його контентом. Ми надаємо вам певні права на використання сайту та контенту у обсязі, передбаченому цими Умовами.*

Сайт належить та контролюється CoffeeOK. Усі матеріали Сайту, включаючи тексти, зображення, дизайн, графіку, інформацію, логотипи, іконки, аудіо- та відеозаписи, інтерфейси, програмне забезпечення, торговельні марки, фірмові найменування тощо («**Контент**»), а також авторські та інші права інтелектуальної власності на такий Контент належать CoffeeOK або розміщені зі згоди правовласника.

Контент, або будь-які його елементи, забороняється використовувати без попереднього письмового дозволу CoffeeOK або відповідних власників будь-яким чином, не передбаченим цими Умовами.

Якщо ви дотримуетесь Умов CoffeeOK надає вам обмежену, невиключну, відкличну ліцензію, без права на субліцензію та передання, на:

- (i) використання Сайту з ваших персональних пристроїв на передбачених у цьому документі умовах; та
- (ii) доступ до та перегляд будь-якого Контенту, розміщеного на Сайті або за допомогою нього, виключно для особистого некомерційного використання.

Ви не можете відтворювати, публікувати, поширювати, змінювати, створювати похідні твори чи іншим чином використовувати Контент з комерційною метою або незаконною метою без нашого попереднього письмового дозволу. Ви погоджуєтесь не змінювати і не видаляти будь-які повідомлення про право власності з матеріалів, завантажених чи роздрукованих із Сайту.

Залишаючи відгуки та коментарі на Сайті, ви надаєте CoffeeOK безоплатну, відкличну ліцензію, яка підлягає передачі і субліцензуванню, по всьому світу, з правом доступу, використання, копіювання, відтворення, публікації, публічного показу, переробки і поширення таких відгуків і коментарів. Водночас, ваші відгуки повинні бути правдивими та достовірними, не містити нецензурної лексики, реклами, жорстоких матеріалів тощо.

Ми залишаємо за собою право контролювати ваше використання, видаляти коментарі та відгуки у випадку недотримання Умов, змінювати або відкликати цю ліцензію чи ваш доступ до Сайту та Контенту в будь-який час та з будь-якої причини без попереднього повідомлення.

## Відмова від гарантій

**Якщо коротко:** Наш Сайт функціонує на умовах «як є», і ми не даємо жодних обіцянок і гарантій щодо його роботи. Прочитайте уважно цей розділ; ви повинні зрозуміти, чого вам очікувати.

Сайт надається на умовах «як є». Якщо інше явно не передбачено цими Умовами або іншими політиками, CoffeeOK відмовляється від усіх гарантій, у максимально допустимих законодавством межах, стосовно Сайту, його функціоналу та Контенту, включаючи, без обмежень, гарантії придатності для певної мети і непорушення прав інтелектуальної власності третіх осіб чи інших прав.

Ми не даємо жодних обіцянок або гарантій, зокрема, щодо точності, корисності, надійності та коректності роботи Сайту. CoffeeOK не гарантує, що робота Сайту буде безперервною або безпечною, що будь-які дефекти будуть виправлені або що Сайт не містить вірусів або інших шкідливих елементів.

CoffeeOK не надає жодних гарантій щодо інформації та характеристик про товари, їх якості, умов використання тощо крім тих, що надані виробниками, або прямо передбачені цими Умовами. Ми не гарантуємо абсолютну коректність даних або ідентичність передачі зображень. Будь-які неточності / помилки, які можуть час від часу виникати в описі товарів, зазначених цінах, інформації про наявність товару тощо, ми намагаємося виправляти якомога швидше. Якщо ви помітите некоректну інформацію на Сайті, будь ласка, повідомте нас засобами, вказаними в розділі [Контактні дані](#).

## **Обмеження відповідальності**

**Якщо коротко:** Ми не несемо відповідальності за збитки або шкоду, спричинені вашим використанням або неможливістю користуватися Сайтом або що іншим чином виникають відповідно до Умов. Прочитайте уважно цей розділ, він обмежує наші зобов'язання перед вами.

CoffeeOK не несе відповідальності, якщо будь-яка інформація, матеріали, контент, доступні через Сайт, є неточними або неповними, а також за типографічні помилки або недоліки в тексті, ціні або інших матеріалах.

Ні в якому разі CoffeeOK, її співробітники або агенти не несуть відповідальності за прямі, опосередковані, випадкові, спеціальні, присуджені та побічні збитки, включаючи упущену вигоду, втрату даних або пошкодження власності, пов'язані з використанням або неможливістю використання Сайту; за шкоду, що виникла в результаті використання отриманої за допомогою Сайту інформації, завдану внаслідок дефекту в придбаній на Сайті продукції, а також в результаті помилок, дефектів і перебоїв в роботі Сайту, навіть якщо CoffeeOK була повідомлена про можливість таких збитків.

Вищевикладена відмова від відповідальності застосовується в обсязі, максимально допустимому застосовним законодавством. Ви можете мати інші права, передбачені законодавством.

## **Відшкодування збитків**

**Якщо коротко:** Ви несете відповідальність за використання Сайту. Якщо ви завдасте шкоди комусь іншому або вступите в суперечку, ми не будемо брати участь.

У максимально допустимих чинним законодавством межах ви погоджуєтеся звільнити від відповідальності, відшкодувати збитки і захистити CoffeeOK, її партнерів, співробітників і агентів, від будь-яких позовів, відповідальності, шкоди, збитків і витрат, включаючи обґрунтовані юридичні та бухгалтерські витрати, будь-яким чином пов'язаних або таких, що виникають в результаті: (i) порушення вами будь-якого з положень цих Умов, (ii) вашого використання / неналежного використання Сайту, контенту, функцій, доступних на Сайті або товарів CoffeeOK, придбаних через Сайт, або (iii) порушення вами законів або прав третіх осіб.

Ви також погоджуєтесь відшкодувати CoffeeOK будь-які збитки і витрати, понесені нами (включаючи плату за послуги юристів, бухгалтерів, професійних радників та інших експертів) у зв'язку із захистом чи врегулюванням спорів, що виникли через використання вами Сайту для будь-яких протизаконних або заборонених цілей.

## **Застосовне право і вирішення спорів**

**Якщо коротко:** *Ця угода регулюється законодавством України. Ми сподіваємося вирішити всі питання мирним шляхом, але у випадку, якщо між нами виникне серйозна суперечка, вона повинна бути вирішена в національному суді України.*

Ці Умови регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства України.

Якщо будь-який матеріал на Сайті або ваше використання Сайту суперечить законодавству вашого місцезнаходження, Сайт не призначений для вас, і ми просимо вас його не використовувати. Ви несете відповідальність за ознайомлення з законами своєї юрисдикції та їх дотримання.

У разі виникнення спору між вами та CoffeeOK, він повинен вирішуватися шляхом переговорів і в досудовому порядку, а якщо це неможливо - спір повинен бути переданий для вирішення до національного суду України.

## **Електронні повідомлення**

**Якщо коротко:** *Ми використовуємо електронне листування і телефонні дзвінки, щоб підтримувати зв'язок з нашими користувачами.*

Використовуючи CoffeeOK, ви розумієте і погоджуєтесь з тим, що ми можемо надсилати вам повідомлення (в тому числі комерційного характеру) на вказані вами контактні дані щодо, зокрема, (i) замовлених товарів; (ii) оновлення Сайту та товарів; і (iii) інформацію щодо транзакцій.

У вас є можливість відмовитися від отримання комерційних електронних повідомлень від нас, слідуючи інструкціям, наведених у таких повідомленнях.

## **Інші умови**

Якщо будь-яке з положень цих Умов буде визнано незаконним, недійсним або не застосовним, інші положення цих Умов залишатимуться в силі і підлягатимуть виконанню.

Ми можемо передати свої права та обов'язки за цими Умовами третій стороні, але це не вплине на ваші права чи наші зобов'язання за цією угодою.

Друкована версія цих Умов є допустимим доказом у судовому або адміністративному провадженні, яке виникло на підставі або у зв'язку з використанням Сайту, в тій же мірі і на тих же умовах, що й інші ділові документи і записи, що були створені і зберігаються у друкованому вигляді.

Ми залишаємо за собою право в будь-який час вносити зміни до цих Умов. У випадку суттєвої зміни, що може впливати на використання вами Сайту або на ваші права як користувача, ми повідомимо вас про такі зміни у розумні строки до набрання ними чинності шляхом надіслання відповідного повідомлення на вашу електронну пошту.

## **Контактні дані**

Якщо у вас є які-небудь питання або коментарі з приводу цих Умов або CoffeeOK, будь ласка, зв'яжіться з нами:

Телефон: (044) 223-90-95

Електронна адреса: [support@coffeeok.com.ua](mailto:support@coffeeok.com.ua)