

Všeobecné obchodné podmienky

1. **Základné ustanovenia**
2. **Informácie o tovare a cenách**
3. **Objednávka a uzavretie zmluvy**
4. **Zákaznícky účet**
5. **Platobné podmienky a dodanie tovaru**
6. **Odstúpenie od zmluvy**
7. **Reklamácie**
8. **Alternatívne riešenie sporov**
9. **Podnety a sťažnosti**
10. **Doručovanie**
11. **Ochrana osobných údajov**
12. **Užívanie internetového obchodu**
13. **Záverečné ustanovenia**

I. Základné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**obchodné podmienky**“) vydal predávajúci:

Obchodné meno: **VÍNO – MASARYK s.r.o.**
Sídlo: Sasinkova 2333/18A, Skalica, 909 01
IČO: 34 143 009
DIČ: 2020379526
IČ DPH: SK2020379526
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro,
vložka č. 2115/T
Email: vino-masaryk@vino-masaryk.sk
Tel. kontakt: +421 346 601 271

(ďalej len „**obchodník**“)

2. Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti obchodníka a kupujúceho, fyzickej osoby, ktorá v súvislosti s kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**spotrebiteľ**“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke obchodníka <https://vino-masaryk.sk/> (ďalej len „**internetový obchod**“).
3. Tieto obchodné podmienky sa primerane vzťahujú aj na kúpnu zmluvu uzatváranú medzi obchodníkom a kupujúcim, fyzickou osobou – podnikateľom alebo právnickou osobou (okrem čl. VI. až VIII., ktoré sa vzťahujú len na spotrebiteľa) prostredníctvom internetového obchodu.

3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1, Odbor výkonu dohľadu, tt@soi.sk, tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21.
4. Ustanovenia obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy (ďalej len „**zmluva**“). Odchylné dojednanie v zmluve má prednosť pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok.
5. Tieto obchodné podmienky a zmluva sú vyhotovené v slovenskom jazyku.

II. Informácie o tovare a cenách

1. Informácie o tovare, vrátane uvedenia ceny jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené u jednotlivého tovaru v katalógu internetového obchodu. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované v internetovom obchode. Toto ustanovenie nevyklučuje dojednanie zmluvy za individuálne dohodnutých podmienok.
2. V internetovom obchode sú zverejnené informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru v prípadoch, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky a Českej republiky.
3. Prípadné zľavy z kúpnej ceny tovaru nie je možné navzájom kombinovať, ak sa nedohodne obchodník so spotrebiteľom inak.

III. Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Náklady vzniknuté spotrebiteľovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) hradí spotrebiteľ.
2. Spotrebiteľ vykonáva objednávku tovaru týmito spôsobmi:
 - prostredníctvom svojho zákaznickeho účtu, ak vykonal predchádzajúcu registráciu v internetovom obchode,
 - vyplnením objednávkového formulára bez registrácie.
3. Pri zadávaní objednávky si spotrebiteľ vyberie tovar, počet kusov tovaru, spôsob platby a doručenia.
4. Pred odoslaním objednávky je spotrebiteľovi umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle spotrebiteľ obchodníkovi kliknutím na tlačidlo Objednať s povinnosťou platby. Údaje uvedené v objednávke sú obchodníkom považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých

povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie spotrebiteľa o tom, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a podmienkami ochrany osobných údajov.

5. Bezodkladne po obdržaní objednávky zašle obchodník spotrebiteľovi potvrdenie o obdržaní objednávky na emailovú adresu, ktorú spotrebiteľ pri objednaní zadal.
6. V prípade, že došlo ku zjavnej technickej chybe na strane obchodníka pri uvedení ceny tovaru v internetovom obchode, alebo v priebehu objednávania, nie je obchodník povinný dodať spotrebiteľovi tovar za túto celkom zjavne chybnú cenu ani v prípade, že spotrebiteľovi bolo zaslané automatické potvrdenie o obdržaní objednávky podľa týchto obchodných podmienok. Obchodník informuje spotrebiteľa o chybe bez zbytočného odkladu a zašle spotrebiteľovi na jeho emailovú adresu pozmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh zmluvy a zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o prijatí spotrebiteľom na emailovú adresu obchodníka.

IV. Zákaznícky účet

1. Na základe registrácie spotrebiteľa vykonanej v internetovom obchode môže spotrebiteľ prístupovať do svojho zákazníckeho účtu. Zo svojho zákazníckeho účtu môže spotrebiteľ vykonávať objednávanie tovaru. Spotrebiteľ môže objednávať tovar tiež bez registrácie.
2. Pri registrácii do zákazníckeho účtu a pri objednávaní tovaru je spotrebiteľ povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je spotrebiteľ pri akejkoľvek ich zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené spotrebiteľom v zákazníckom účte a pri objednávaní tovaru sú obchodníkom považované za správne.
3. Prístup k zákazníckemu účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Spotrebiteľ je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií nevyhnutných k prístupu do jeho zákazníckeho účtu. Obchodník nenesie zodpovednosť za prípadné zneužitie zákazníckeho účtu tretími osobami.
4. Spotrebiteľ nie je oprávnený umožniť využívanie zákazníckeho účtu tretím osobám.
5. Obchodník môže zrušiť užívateľský účet, ak spotrebiteľ poruší svoje povinnosti zo zmluvy a týchto obchodných podmienok.
6. Spotrebiteľ berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia obchodníka alebo nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb.

V. Platobné podmienky a dodanie tovaru

1. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa zmluvy môže spotrebiteľ zaplatiť nasledujúcimi spôsobmi:
 - bezhotovostnou platbou na bankový účet obchodníka
IBAN: SK55 0200 0000 0018 8225 1753,
 - bezhotovostne platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány TrustCard,
 - dobierkou v hotovosti pri prevzatí tovaru,
 - v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere na prevádzke.
 2. Spoločne s kúpnu cenou je spotrebiteľ povinný zaplatiť obchodníkovi náklady spojené s balením a dodaním tovaru v zmluvnej výške. Ak nie je ďalej uvedené inak, rozumie sa ďalej kúpnu cenou aj náklad spojený s dodaním tovaru.
 3. V prípade platby v hotovosti je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru. V prípade bezhotovostnej platby je kúpna cena splatná do 1 dňa od uzavretia zmluvy.
 4. V prípade platby prostredníctvom platobnej brány postupuje spotrebiteľ podľa pokynov príslušného poskytovateľa elektronických platieb.
 5. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok spotrebiteľa zaplatiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej sumy na bankový účet obchodníka.
 6. Obchodník nepožaduje od spotrebiteľa vopred žiadnu zálohu či inú obdobnú platbu. Úhrada kúpnej ceny pred odoslaním tovaru nie je zálohou.
 7. Tovar je spotrebiteľovi dodaný:
 - na adresu určenú spotrebiteľom v objednávke,
 - osobným odberom v prevádzke obchodníka.
- Ceny za dodanie tovaru sú uvedené v záložke Možnosti dopravy.
8. Voľba spôsobu dodania tovaru určí spotrebiteľ v priebehu objednávania tovaru.
 9. Náklady na dodanie tovaru v závislosti na spôsobe odoslania a prevzatia tovaru sú uvedené v objednávke spotrebiteľa a v potvrdení objednávky obchodníkom.
 10. Ak je obchodník povinný dodať tovar na miesto určené spotrebiteľom v objednávke, je spotrebiteľ povinný prevziať tovar pri dodaní. V prípade, že je z dôvodov na strane spotrebiteľa nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, je spotrebiteľ povinný zaplatiť náklady spojené s opakovaným doručením tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.
 11. Doba dodania tovaru je 1-5 dní od prijatia objednávky.

12. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je spotrebiteľ povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek väd toto bezodkladne oznámiť prepravcovi. V prípade zistenia porušenia obalu nasvedčujúceho neoprávnenému vniknutiu do zásielky nemusí spotrebiteľ zásielku od prepravcu prevziať.
13. Obchodník doručí spotrebiteľovi faktúru na emailovú adresu spotrebiteľa a zároveň faktúru priloží k dodávanému tovaru.

VI. Odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo od zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu.
2. Lehota pre odstúpenie od zmluvy je 14 dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom
 - keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru,
 - prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene alebo
 - prevzatia prvého tovaru, ak tovar dodáva opakovane počas určitej doby.
3. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
4. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť najmä od zmluvy, ktorej predmetom je:
 - dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
 - dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
 - dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,
 - dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.
5. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u obchodníka v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu (ďalej len „**oznámenie o odstúpení od zmluvy**“). Spotrebiteľ môže použiť **vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**. Stručný prehľad o tom, ako postupovať pri odstúpení od zmluvy je uvedený v **[poučení o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy](#)**.
6. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi.

7. Obchodník je povinný bezodkladne po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné v online rozhraní obchodníka.
8. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe zmluvy dodal alebo poskytol viacero produktov.
9. Účinky odstúpenia od zmluvy sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.
10. Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
11. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí najmä v prípade, ak obchodník súhlasil, že náklady bude znášať sám.
12. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
13. Obchodník je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej len „**platby**“).
14. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak spotrebiteľ neodstúpil od celej zmluvy. Obchodník nemôže účtovať spotrebiteľovi dodatočné náklady za dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky.
15. Obchodník nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.

16. Obchodník nie je povinný pri odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený, alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi, ibaže obchodník navrhne, že tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby.
17. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade; tým nie je dotknuté právo obchodníka dohodnúť sa so spotrebiteľom na inom spôsobe úhrady, ak spotrebiteľovi nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky.

VII. Reklamácie

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do 2 rokov od dodania veci.
2. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak montáž alebo inštalácia bola súčasťou zmluvy a bola vykonaná obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť, alebo montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať spotrebiteľ, vykonal spotrebiteľ nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol obchodník.
3. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.
4. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do 2 mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia 2 rokov od dodania veci.
5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo spotrebiteľa na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
6. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka.
7. Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

8. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
9. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.
10. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
11. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval.
12. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.
13. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak spotrebiteľ neprevezme vec v lehote 6 mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí spotrebiteľovi výtťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výtťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výtťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
14. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila.

Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

15. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
16. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty v prípadoch stanovených zákonom najmä, ak obchodník vec neopravil ani nevymenil alebo ak vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci.
17. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
18. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.
19. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
20. Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak obchodník vec v primeranej lehote neodstráni, môže spotrebiteľ zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.
21. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že spotrebiteľ zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
22. Obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.
23. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od zmluvy.

VIII. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Týmto nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd.
2. Na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov zo zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodne vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Internetová adresa: <https://www.soi.sk/>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu nepresahuje sumu 20 EUR. Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu maximálne do výšky 5 EUR vrátane DPH.

IX. Podnety a sťažnosti

1. Spotrebiteľ môže podať obchodníkovi podnet a sťažnosť niektorým z týchto spôsobov:
 - osobne v prevádzke u vedúceho zamestnanca,
 - poštou na adresu sídla obchodníka,
 - emailom: vino-masaryk@vino-masaryk.sk,
 - telefonicky: +421 346 601 271.
3. Podnet a sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu alebo email spotrebiteľa.
4. Podnet a sťažnosť musia byť čitateľné a zrozumiteľné. Spotrebiteľ v podnete uvedie, čo je jeho predmetom a v sťažnosti uvedie proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa domáha.
4. Podnet a sťažnosť vybavuje štatutárny zástupca obchodníka do 30 pracovných dní.

5. Obchodník bezodkladne oboznámi spotrebiteľa o výsledku vybavenia podnetu a sťažnosti.

X. Doručovanie

1. Zmluvné strany si môžu všetku písomnú korešpondenciu vzájomne doručovať prostredníctvom elektronickej pošty.
2. Spotrebiteľ doručuje obchodníkovi korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach. Obchodník doručuje spotrebiteľovi korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v jeho zákazníckom účte alebo v objednávke.

XI. Ochrana osobných údajov

1. Pri spracúvaní osobných údajov obchodník postupuje podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Podrobné informácie o tom, ako obchodník zhromažďuje, spracúva a chráni osobné údaje spotrebiteľov pri využívaní služieb internetového obchodu sú uvedené v [**zásadách ochrany osobných údajov.**](#)

XII. Užívanie internetového obchodu

1. Obchodník týmto udeľuje spotrebiteľovi nevýhradnú licenciu k užívaniu internetového obchodu spôsobom predvídaným týmito obchodnými podmienkami.
2. Obchodník má právo zmeniť technické riešenie a/alebo užívateľské rozhranie internetového obchodu.
3. Obchodník má právo obmedziť alebo prerušiť funkčnosť internetového obchodu, prípadne prístup k nemu, na dobu nevyhnutnú z dôvodu údržby alebo opravy internetového obchodu.
4. Spotrebiteľ je povinný dodržiavať pri užívaní internetového obchodu platné právne predpisy.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Všetky dojednania zmluvných strán sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2. V prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami najmä:
 - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene doplnení niektorých zákonov.
3. V prípade ak je zmluvnou stranou fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
4. Obchodník nie je vo vzťahu k spotrebiteľovi viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.
5. Obchodník nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Spotrebiteľ nesmie pri využívaní internetového obchodu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetového obchodu a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softwarové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením či účelom.
6. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2024.