Podmienky nákupu pre podnikateľov na Mattera Market

Verzia dokumentu: v2-2026-11-10 · Účinné od: 10. novembra 2026

1. Predávajúci a použitie podmienok

1.1 Predávajúcim a prevádzkovateľom webu matteramarket.sk je IZO GROUP LOGISTIC s.r.o., Humenská 3554/11, 071 01 Michalovce, IČO 53845927, DIČ 2121509676, IČ DPH SK2121509676, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 51752/V, e-mail podpora@matteramarket.sk, telefón +421 911 925 837 (ďalej „Mattera“).

1.2 Kupujúcim podľa týchto podmienok je podnikateľ, ktorý objednáva v súvislosti so svojím podnikaním. Na spotrebiteľský nákup sa použijú samostatné spotrebiteľské podmienky na www.matteramarket.sk/obchodne-podmienky. Pri fyzickej osobe rozhoduje skutočný účel nákupu, nie iba vyplnenie IČO. Tieto podmienky neobmedzujú práva osoby, ktorá je podľa zákona spotrebiteľom.

1.3 Mattera predáva tovar vo vlastnom mene. Výrobca alebo jeho dopravca môže tovar dodať priamo kupujúcemu, ale zmluvným predávajúcim zostáva Mattera. Kupujúci uplatňuje reklamácie a nároky z kúpnej zmluvy voči Mattere.

1.4 Na nákup sa vzťahujú tieto obchodné podmienky a údaje uvedené v potvrdenej objednávke. Ak sa Mattera a kupujúci osobitne dohodnú na odlišných podmienkach, platí ich dohoda.

2. Účet a oprávnené osoby

2.1 Kupujúci pri registrácii a objednávke uvedie správne a úplné obchodné, fakturačné a doručovacie údaje vrátane IČO a príslušných daňových identifikátorov. Ak sa jeho údaje zmenia, bez zbytočného odkladu ich aktualizuje alebo zmenu oznámi Mattere. Osoba, ktorá vytvára objednávku v mene kupujúceho, musí byť oprávnená konať za kupujúceho. Kupujúci pri objednávke uvedie meno a telefónne číslo kontaktnej osoby na prevzatie tovaru.

2.2 Kupujúci chráni prihlasovacie údaje k svojmu účtu pred zneužitím. Ak zistí alebo má dôvodné podozrenie, že jeho účet bol zneužitý, bez zbytočného odkladu to oznámi Mattere na podpora@matteramarket.sk. Ak má Mattera dôvodné podozrenie na zneužitie účtu alebo iné bezpečnostné riziko, môže dočasne obmedziť prístup k účtu v rozsahu potrebnom na ochranu účtu a údajov.

2.3 Kupujúceho informuje o obmedzení a ďalšom postupe. Zablokovanie alebo zrušenie účtu samo osebe neruší už uzavreté objednávky ani práva a povinnosti, ktoré z nich vznikli. Reklamáciu môže kupujúci podať Mattere aj bez prihlásenia do účtu.

2.4 Pri preukázanom vedomom predkladaní klamlivých reklamačných podkladov alebo inom závažnom zneužití účtu môže Mattera primerane obmedziť jeho používanie, najmä nové objednávky. Opatrenie individuálne posúdi poverený pracovník po umožnení kupujúcemu vyjadriť sa. Mattera oznámi dôvod, rozsah a dobu obmedzenia a umožní požiadať o preskúmanie na podpora@matteramarket.sk. Obmedzenie zruší po odpadnutí jeho dôvodu. Zachová prístup k dokladom alebo ich poskytne náhradným spôsobom a neznemožní uplatnenie práv z uzavretých zmlúv; samotné podanie alebo zamietnutie reklamácie nie je dôvodom obmedzenia.

3. Tovar, ceny a technické informácie

3.1 Pri každom produkte sú uvedené jeho podstatné vlastnosti, predajná jednotka, dostupnosť, prípadný minimálny odber a dodacie podmienky. Kupujúci si pred odoslaním objednávky skontroluje druh, množstvo a rozmery tovaru a jeho vhodnosť na zamýšľané použitie. Prípadný orientačný prepočet množstva materiálu nenahrádza odborný návrh stavby. Ak Mattera kupujúcemu výslovne potvrdí vhodnosť tovaru na konkrétny účel, s ktorým ju kupujúci oboznámil, toto potvrdenie je súčasťou dohody.

3.2 Mattera sprístupní technické údaje, návody a bezpečnostné informácie vyžadované pre konkrétny výrobok. Kupujúci dodrží podmienky jeho prepravy, skladovania a použitia, ktoré mu boli sprístupnené. Prípustné odchýlky množstva, rozmerov alebo vzhľadu tovaru sa posudzujú podľa podmienok oznámených pred objednaním a podľa príslušných predpisov. Tým nie je všeobecne vylúčená zodpovednosť Mattery za vady tovaru.

3.3 Pred odoslaním objednávky sa kupujúcemu zobrazí celková cena tovaru vrátane DPH, cena dopravy jednotlivých zásielok a ďalšie povinné poplatky, ak sa účtujú. Ak sú uvedené aj ceny bez DPH, sú zreteľne odlíšené od cien s DPH. Informácie o spôsobe doručenia a podmienkach vykládky sa kupujúcemu sprístupnia pred odoslaním objednávky. Po uzatvorení zmluvy sa dohodnutá cena nemení jednostranne bez zmluvného alebo zákonného dôvodu.

3.4 Ak je cena zjavne chybná, najmä pre vynechanie číslice alebo chybu desatinnej čiarky, a kupujúcemu muselo byť vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že nezodpovedá skutočnému zámeru Mattery, Mattera ho bezodkladne informuje o chybe a navrhovanom postupe. Samotná nižšia cena oproti konkurencii ani bežná akcia nie sú zjavnou chybou. Pri už uzavretej zmluve možno uplatniť neplatnosť pre omyl iba pri splnení zákonných podmienok. Opravená ani trhová cena nenahrádza automaticky dohodnutú cenu a jej prijatie vyžaduje súhlas kupujúceho. Pri dohode o zrušení dotknutej kúpy alebo pri účinnom dovolaní sa neplatnosti Mattera vráti dotknuté platby vrátane príslušnej dopravy bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní.

4. Objednávka a vznik zmluvy

4.1 Kupujúci si pred odoslaním objednávky skontroluje najmä druh a množstvo tovaru, celkovú cenu, adresu doručenia, cenu dopravy a dodacie lehoty jednotlivých zásielok. Pred odoslaním objednávky môže uvedené údaje opraviť a obchodné podmienky si stiahnuť a uložiť. Po odoslaní objednávky kupujúci zaplatí celkovú cenu prostredníctvom platobnej brány Viva.com. Kúpna zmluva medzi kupujúcim a Matterou vzniká úspešným zaplatením objednávky.

4.2 Po úspešnej platbe Mattera zašle kupujúcemu e-mailové potvrdenie objednávky a prijatia platby. Doklady k prijatej platbe a vyúčtovanie dodaní vyhotoví a poskytne podľa článku 5 týchto podmienok. Potvrdenie obsahuje najmä údaje o objednanom tovare, celkovej cene, jednotlivých zásielkach a ich dodacích lehotách. Ak objednávka obsahuje tovar od viacerých výrobcov, môže byť rozdelená na viac zásielok. Predávajúcim a zmluvným partnerom kupujúceho pri všetkých zásielkach zostáva Mattera. Po dodaní Mattera vyhotoví príslušné vyúčtovanie so zohľadnením už prijatej platby, bez opätovného účtovania uhradenej ceny. Daňové doklady vyhotoví podľa zákona o DPH, ak jej vznikne povinnosť ich vyhotoviť.

4.3 Po uzatvorení zmluvy možno dohodnutý tovar, cenu alebo dodaciu lehotu zmeniť dohodou Mattery a kupujúceho, ak zákon alebo tieto obchodné podmienky neustanovujú inak. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku. Údaje o objednávke a doklady sú kupujúcemu dostupné aj v zákaznícom účte.

5. Platby a doklady

5.1 Kupujúci platí celú cenu objednávky vrátane dopravy vopred Mattere prostredníctvom platobnej brány Viva.com. Dostupnými spôsobmi platby sú platobná karta, Apple Pay a Google Pay. Ak platba neprebehne úspešne, kúpna zmluva podľa článku 4 týchto podmienok nevznikne. Kupujúci môže následne vytvoriť novú objednávku alebo platbu zopakovať, ak mu to platobná brána umožní.

5.2 Po úspešnej platbe Mattera zašle kupujúcemu e-mailové potvrdenie objednávky a prijatia platby. Ak bola platba prijatá pred dodaním tovaru, Mattera vyhotoví príslušnú faktúru k prijatej platbe v zákonnej lehote. Pri dodaní tovaru vyhotoví vyúčtovanie so zohľadnením už prijatej platby, bez opätovného účtovania uhradenej ceny. Ak sa objednávka dodáva po častiach, jednotlivé dodané časti vyúčtuje samostatne vrátane príslušnej dopravy a zodpovedajúcej časti prijatej platby. Pri zrušení objednávky, vrátení tovaru alebo inej zmene ceny vyhotoví príslušný opravný doklad, ak to vyžadujú právne predpisy. Doklady kupujúcemu zašle elektronicky a sprístupní ich aj v jeho zákaznícom účte.

5.3 Kupujúci súhlasí s tým, aby mu Mattera zasielala doklady v elektronickej podobe na jeho e-mailovú adresu. Ak právne predpisy vyžadujú vystavenie alebo doručenie faktúry v osobitnom elektronickom formáte, Mattera postupuje podľa príslušných predpisov. Ak kupujúci zistí nesprávnosť údajov na doklade, oznámi ju Mattere bez zbytočného odkladu. Mattera zabezpečí opravu dokladu, ak je podľa právnych predpisov potrebná.

5.4 Ak má kupujúci podľa zákona alebo dohody právo na vrátenie celej platby alebo jej časti, Mattera mu príslušnú sumu vráti v určenej lehote. Ak je to potrebné podľa právnych predpisov, vystaví aj opravný doklad. Platbu za objednávku prijíma Mattera ako predávajúci. Vyrovnanie medzi Matterou a výrobcom je ich vzájomným vzťahom a vrátenie platby kupujúcemu nie je podmienené tým, že výrobca už vrátil peniaze Mattere.

6. Dodanie a prevzatie

6.1 Mattera zabezpečí dodanie tovaru na adresu uvedenú v objednávke a v dohodnutej dodacej lehote. Dopravu vykonáva príslušný výrobca vlastným vozidlom alebo prostredníctvom dopravcu. Za dodanie tovaru kupujúcemu zodpovedá Mattera. Ak objednávka obsahuje tovar od viacerých výrobcov, môže byť rozdelená na viac samostatných zásielok. Pri každej zásielke sa kupujúcemu pred odoslaním objednávky zobrazí cena dopravy a dodacia lehota. Omeškanie jednej zásielky samo osebe nemení dohodnuté termíny ostatných zásielok. Po odoslaní zásielky dostane kupujúci e-mail s informáciou o predpokladanom čase doručenia.

6.2 Kupujúci uvedie správnu adresu doručenia a kontaktnú osobu na prevzatie tovaru. Zabezpečí prístup na miesto doručenia a vykládku v rozsahu, s ktorým bol oboznámený pred odoslaním objednávky.

6.3 Ak kupujúci poruší svoje dohodnuté povinnosti a tým spôsobí márny výjazd, čakanie alebo potrebu opakovaného doručenia, Mattera môže požadovať náhradu preukázaných a účelne vynaložených nákladov v rozsahu, v akom jej tento nárok vznikne podľa dohody alebo zákona. Kupujúci nezodpovedá za náklady spôsobené chybou výrobcu alebo dopravcu. Pri prevzatí zásielky kupujúci alebo ním poverená osoba podpíše preberací protokol alebo dodací list. V doklade sa uvedie najmä dátum odovzdania a množstvo dodaného tovaru.

6.4 Kupujúci tovar pri prevzatí podľa možností skontroluje. Ak zistí viditeľné poškodenie alebo chýbajúce množstvo, uvedie túto skutočnosť podľa možností v dodacom liste a oznámi ju Mattere bez zbytočného odkladu. Podpis dodacieho listu bez výhrad sám osebe neznamená vzdanie sa práv zo skrytých vád. Označenie zásielky ako doručenej v systéme samo osebe nenahrádza jej skutočné odovzdanie.

6.5 Pri doprave zabezpečenej Matterou prechádza nebezpečenstvo náhodnej straty alebo poškodenia tovaru na kupujúceho jeho prevzatím kupujúcim alebo ním poverenou osobou na dohodnutom mieste. Následky omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru sa posudzujú podľa zákona.

6.6 Vlastnícke právo k zaplatenému tovaru prechádza na kupujúceho jeho odovzdaním. Ak Mattera nedokáže dodať zásielku v dohodnutej lehote, informuje kupujúceho o omeškaní a navrhovanom novom termíne. Samotné oznámenie nového termínu výrobcom nemení pôvodne dohodnutú dodaciu lehotu. Práva kupujúceho pri omeškaní sa riadia dohodou a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

7. Odstúpenie od zmluvy a vrátenie bez vady

7.1 Kupujúci pri podnikateľskom nákupe nemá iba z dôvodu nákupu cez internet zákonné právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy do 14 dní bez uvedenia dôvodu. Jeho práva pri vadách tovaru alebo porušení zmluvy tým nie sú dotknuté.

7.2 Ak má kupujúci záujem vrátiť už dodaný tovar bez vady, je to možné len po dohode s Matterou. Dohoda určí najmä dotknutý tovar, spôsob a náklady jeho vrátenia a výšku vracanej sumy. Týmto článkom nie sú dotknuté práva kupujúceho pri vadách tovaru, omeškaní alebo inom porušení zmluvy.

8. Kontrola tovaru a oznámenie vady

8.1 Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po dodaní, s odbornou starostlivosťou primeranou jeho druhu a povahe. Zistené vady vrátane chýbajúceho množstva oznámi Mattere bez zbytočného odkladu.

8.2 Vady, ktoré nebolo možné zistiť pri prehliadke tovaru, kupujúci oznámi Mattere bez zbytočného odkladu po ich zistení alebo po tom, ako ich pri vynaložení odbornej starostlivosti mal zistiť.

8.3 Lehoty na oznámenie vád a následky ich nedodržania sa spravujú § 428 Obchodného zákonníka. Mattera môže uplatniť námietku oneskoreného oznámenia vady, ak sú splnené zákonné podmienky; tým nie sú dotknuté zákonné výnimky z účinkov oneskoreného oznámenia.

8.4 Kupujúci môže reklamáciu podať:

a) e-mailom na reklamacie@matteramarket.sk,

b) písomne na adresu sídla Mattery,

c) prostredníctvom funkcie „Nahlásiť problém“ v zákazníckom účte,

d) prostredníctvom odkazu v e-maile o doručení zásielky.

8.5 Na podanie reklamácie môže použiť aj reklamačný formulár dostupný na www.matteramarket.sk/reklamacia. Jeho použitie nie je povinné.

8.6 V reklamácii kupujúci uvedie číslo objednávky alebo iný údaj umožňujúci dohľadať kúpu, označenie reklamovaného tovaru, opis vady, čas jej zistenia a požadovaný spôsob riešenia. Ak má kupujúci k dispozícii fotografie, dodací list alebo iné podklady, môže ich priložiť. Ak sú na posúdenie reklamácie potrebné ďalšie informácie, Mattera ho požiada o ich doplnenie. Samotná chýbajúca fotografia nie je automatickým dôvodom na odmietnutie reklamácie.

8.7 Kupujúci predkladá pravdivé podklady a nesmie vedome skresľovať vady alebo poškodenie fotografiou či iným podkladom vytvoreným alebo upraveným pomocou umelej inteligencie alebo iným spôsobom. Bežné orezanie alebo zakrytie osobných údajov je prípustné, ak neskresľuje rozhodujúce skutočnosti. Pri konkrétnych pochybnostiach Mattera požiada o vysvetlenie, dostupný pôvodný súbor alebo iné podklady a vec individuálne posúdi. Samotný výsledok AI detektora nestačí na záver o klamaní. Preukázané vedomé klamlivé konanie môže viesť k obmedzeniu účtu podľa článku 2 a k uplatneniu doložených nárokov podľa týchto podmienok alebo zákona; neznamená automatický zánik existujúcich práv z vád.

8.8 Kupujúci poskytne bez zbytočného odkladu primeranú súčinnosť potrebnú na preskúmanie reklamácie, najmä sprístupní reklamovaný tovar, zachová dostupné označenie dodávky, šarže a relevantné doklady a podľa povahy prípadu umožní obhliadku alebo odber primeranej vzorky. Odborné skúšky sa vykonajú spôsobom umožňujúcim overiť pôvod a reprezentatívnosť vzorky. Kupujúci bez dohody s Matterou neodošle rozmerný alebo sypký tovar späť ani neobjedná odvoz na účet Mattery, ak nejde o neodkladný primeraný postup potrebný na odvrátenie škody alebo o výkon práva, ktorý nemožno podmieniť takou dohodou.

8.9 Ak kupujúci zistí, že materiál je zjavne vadný, nepoužije ho ani nezabuduje, ak by tým mohli vzniknúť ďalšie škody. Ak je potrebné materiál použiť alebo vykonať iný zásah, aby sa zabránilo väčšej škode, kupujúci podľa možností vopred informuje Matteru a zdokumentuje stav materiálu. Pri neodkladnom zásahu zdokumentuje stav a informuje Matteru bez zbytočného odkladu.

8.10 Spracovanie alebo zabudovanie tovaru samo osebe nevylučuje zodpovednosť za vadu, za ktorú Mattera zodpovedá. Mattera však nezodpovedá za vady spôsobené až po prechode nebezpečenstva škody na kupujúceho jeho nesprávnym skladovaním, manipuláciou, miešaním, spracovaním alebo zabudovaním ani činnosťou osoby, za ktorú Mattera nezodpovedá. To neplatí, ak vada vznikla porušením povinnosti Mattery vrátane nesprávnych alebo nedostatočných pokynov, za ktoré odpovedá. Pri vedomom použití zjavne vadného materiálu sa náhrada následnej škody posúdi aj s prihliadnutím na povinnosť kupujúceho škode predchádzať a obmedziť ju.

9. Riešenie reklamácie a záruka

9.1 Reklamáciu kupujúceho vybavuje Mattera. Môže požiadať výrobcu o odborné stanovisko alebo súčinnosť; kupujúci nemusí reklamáciu opätovne podávať výrobcovi. Mattera bez zbytočného odkladu potvrdí jej prijatie a oznámi ďalší postup. Do 30 kalendárnych dní od doručenia reklamácie oznámi kupujúcemu odôvodnený výsledok posúdenia a pri oprávnenej reklamácii spôsob a termín nápravy. Ak si posúdenie objektívne vyžaduje dlhšiu odbornú skúšku, obhliadku alebo chýbajúcu súčinnosť kupujúceho, Mattera mu pred uplynutím tejto lehoty oznámi konkrétny dôvod a primeraný nový termín. Predĺženie trvá iba po dobu nevyhnutnú vzhľadom na uvedenú prekážku.

9.2 Samotné označenie reklamácie ako vybavenej v systéme nenahrádza odôvodnené stanovisko ani vykonanie nápravy. Náprava sa vykoná v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu vady a tovaru. Uvedené procesné lehoty neodkladajú práva, ktoré kupujúcemu vznikli podľa zákona alebo dohody skôr, a ich uplynutie samo osebe neznamená uznanie reklamácie. Nároky z vád sa riadia najmä § 436 až § 441 Obchodného zákonníka. Pri podstatnom porušení zmluvy kupujúci oznámi voľbu nároku v zákonnej lehote; pri nepodstatnom porušení sa postupuje podľa § 437, vrátane možnosti Mattery odstrániť vadu opravou alebo dodaním náhradného tovaru za podmienok tohto ustanovenia.

9.3 Mattera určí po prerokovaní s kupujúcim primeraný spôsob preskúmania tovaru, najmä obhliadku na mieste, odbornú skúšku alebo jeho odvoz. Ak je reklamácia oprávnená, náklady potrebnej a primeranej dopravy a posúdenia znáša Mattera; kupujúcemu nahradí jeho preukázané, účelne vynaložené náklady v zákonnom alebo dohodnutom rozsahu. Predchádzajúce odsúhlasenie postupu sa nevyžaduje, ak ho nemožno rozumne zabezpečiť a kupujúci musí primerane konať na odvrátenie škody alebo zachovanie svojich práv. Ak Mattera reklamáciu zamietne, oznámi kupujúcemu konkrétne skutkové a právne dôvody a dostupné podklady, z ktorých vychádzala.

9.4 Ak sa preukáže, že reklamovaný nedostatok neexistuje alebo vznikol z príčiny, za ktorú Mattera nezodpovedá, kupujúci nahradí Mattere preukázané, primerané a účelne vynaložené priame náklady potrebného odvozu, spätného doručenia, obhliadky a odborného posúdenia. Môže ísť najmä o poškodenie spôsobené nesprávnym použitím, skladovaním alebo spracovaním kupujúcim. Pred objednaním spoplatnenej prepravy alebo externého odborného posúdenia Mattera kupujúcemu oznámi ich cenu alebo odôvodnený odhad a upozorní ho na podmienky náhrady podľa tohto bodu. Bez takéhoto predchádzajúceho oznámenia môže náhradu požadovať iba na základe osobitného súhlasu kupujúceho alebo samostatného zákonného nároku.

9.5 Samotné zamietnutie reklamácie, stanovisko výrobcu bez podkladov alebo skutočnosť, že sa vada pri jednorazovej skúške neprejavila, nezakladajú automaticky povinnosť náklady zaplatiť. Mattera doloží dôvod a rozpis nákladov; neúčtuje paušálnu sankciu za podanie reklamácie ani bežné administratívne vybavenie. Pri čiastočne oprávnenej reklamácii kupujúci znáša iba oddeliteľné dodatočné náklady spôsobené jej preukázateľne neoprávnenou časťou. Vyúčtované náklady sú splatné do 14 kalendárnych dní od doručenia riadneho vyúčtovania s podkladmi; vyúčtovanie samo osebe nevytvára neexistujúci nárok. Náklady znášané výrobcom alebo inou osobou sa kupujúcemu opätovne neúčtujú.

9.6 Splnenie povinností Mattery voči kupujúcemu nie je podmienené tým, že výrobca reklamáciu uzná alebo Mattere uhradí príslušnú sumu.

9.7 Mattera zodpovedá za vady podľa § 425 Obchodného zákonníka, najmä za vady existujúce pri prechode nebezpečenstva škody na kupujúceho a za neskoršie vady spôsobené porušením jej povinností. Na podnikateľskú kúpu sa neuplatňuje spotrebiteľská domnienka existencie vady pri dodaní. Kupujúci svoj nárok doloží podľa okolností prípadu; tým nie sú dotknuté všeobecné pravidlá dokazovania ani povinnosť Mattery poskytnúť dostupné relevantné podklady. Dvojročná krajná lehota na oznámenie určitých vád podľa § 428 sama osebe nie je dvojročnou zárukou za akosť.

9.8 Záruka za akosť: Záruka za akosť sa spravuje podmienkami dohodnutými pri konkrétnom tovare, príslušným záručným vyhlásením a právnymi predpismi. Tieto obchodné podmienky samy osebe nezakladajú všeobecnú 24-mesačnú záruku na všetok tovar. Ak výrobca poskytuje vlastnú záruku,

jej podmienky sa riadia jeho záručným vyhlásením. Tým nie sú dotknuté práva kupujúceho voči Mattere za vady, za ktoré Mattera zodpovedá.

10. Zodpovednosť a mimoriadne udalosti

10.1 Každá strana zodpovedá za škodu spôsobenú porušením svojich zmluvných povinností podľa príslušných právnych predpisov. Mattera zodpovedá za svoje povinnosti predávajúceho aj vtedy, keď dodanie tovaru zabezpečuje výrobca alebo jeho dopravca. Kupujúci zodpovedá za následky porušenia svojich povinností vrátane použitia tovaru v rozpore s návodom, ak tým spôsobí škodu. Ak niektorej zo strán hrozí škoda v súvislosti s plnením zmluvy, prijme podľa svojich možností primerané opatrenia na jej obmedzenie a poskytne druhej strane potrebné informácie.

10.2 Ak niektorej zo strán bráni v splnení povinnosti mimoriadna prekážka, ktorá vznikla nezávisle od jej vôle, bez zbytočného odkladu o nej informuje druhú stranu a uvedie jej predpokladaný vplyv na plnenie zmluvy. To, či takáto prekážka vylučuje zodpovednosť za škodu, sa posudzuje podľa Obchodného zákonníka. Samotný nedostatok tovaru alebo omeškanie výrobcu automaticky neznamená, že Mattera za škodu nezodpovedá.

10.3 Ak tovar nebude dodaný, vyrovnanie už zaplatenej ceny sa riadi dohodou strán a príslušnými právnymi predpismi. Práva kupujúceho pri omeškaní alebo inom porušení zmluvy tým nie sú dotknuté.

11. Osobné údaje a zákaznícka podpora

11.1 Mattera spracúva osobné údaje fyzických osôb, ktoré v mene kupujúceho používajú zákaznícky účet, vytvárajú objednávky, preberajú tovar alebo komunikujú s Matterou.

11.2 Na zabezpečenie dodania tovaru alebo vybavenie reklamácie môže Mattera poskytnúť príslušnému výrobcovi a ďalším osobám podieľajúcim sa na dodaní údaje potrebné na splnenie konkrétnej úlohy.

11.3 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov vrátane práv dotknutých osôb sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov (www.matteramarket.sk/ochrana-sukromia).

11.4 S otázkami týkajúcimi sa objednávky alebo zákazníckeho účtu sa kupujúci môže obrátiť na zákaznícku podporu Mattery na podpora@matteramarket.sk. Spôsoby podania reklamácie sú uvedené v článku 8 týchto obchodných podmienok.

12. Záverečné ustanovenia

12.1 Nákupy podľa týchto podmienok sa spravujú slovenským právom, najmä Obchodným zákonníkom. Mattera podľa týchto podmienok dodáva tovar iba na území Slovenskej republiky. Spory sa strany pokúsia najprv vyriešiť vzájomnou komunikáciou na podpora@matteramarket.sk; tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na príslušný súd.

12.2 Na uzavretú objednávku sa použije prijaté znenie podmienok. Nová verzia zverejnená na webe sa bez ďalšej dohody nevzťahuje spätne na už uzavreté kúpne zmluvy. Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť 10.11.2026.