Podmienky nákupu na Mattera Market

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

1. Predávajúci a rozsah 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: info@matteramarket.sk, telefón +421 911 925 837 (ďalej „Mattera“).

1.2 Mattera kupuje tovar od výrobcov a predáva ho zákazníkom vo vlastnom mene. Výrobca môže tovar dopraviť priamo zákazníkovi ako dodávateľ Mattery. Predávajúcim voči zákazníkovi zostáva Mattera a zodpovedá za plnenie kúpnej zmluvy, dodanie, zákonné práva z vád a vrátenie platieb. Označenie výrobcu pri produkte alebo na doklade nemení osobu predávajúceho.

1.3 Na zákaznícku kúpu sa vzťahujú tieto podmienky a údaje dohodnuté pri objednávke. Obchodné a reklamačné podmienky výrobcu sa na zákazníka automaticky neprenášajú. Prípadná dodatočná záruka výrobcu sa poskytne osobitne a neobmedzuje zákonné práva voči Mattere.

2. Spotrebiteľ a podnikateľ

2.1 Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na nákup tovaru spotrebiteľom. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri nákupe nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Ak zákazník nakupuje v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou alebo povolaním, jeho nákup sa riadi obchodnými podmienkami pre podnikateľov, ktoré sú dostupné na www.matteramarket.sk/obchodne-podmienky-pre-firmy. Pri fyzickej osobe sa postavenie spotrebiteľa posudzuje podľa účelu konkrétneho nákupu; samotné uvedenie IČO nie je rozhodujúce.

3. Tovar a cena

3.1 Mattera ponúka na predaj tovar uvedený v katalógu na svojej webovej stránke. Pri každom produkte sú uvedené jeho hlavné vlastnosti, predajná jednotka, dostupné množstvo, prípadný minimálny odber, dodacia lehota a príslušné technické a bezpečnostné informácie.

3.2 Zákazník si pred odoslaním objednávky skontroluje najmä druh a množstvo tovaru, jeho cenu a dodaciu adresu. Ak webová stránka umožňuje orientačný prepočet potrebného množstva materiálu, výsledok slúži ako pomôcka a nenahrádza odborné posúdenie konkrétnej stavby alebo použitia. Pravidlá prípadného zaokrúhľovania množstva sa zákazníkovi zobrazia pred odoslaním objednávky.

3.3 Pred odoslaním objednávky sa zákazníkovi zobrazí celková cena objednávky vrátane DPH, ceny dopravy a ďalších povinných poplatkov, ak sa účtujú. Ak objednávka obsahuje tovar od viacerých výrobcov, cena dopravy a dodacia lehota sa zobrazia osobitne pri každej zásielke.

3.4 Informácie o spôsobe doručenia a podmienkach vykládky sa zákazníkovi sprístupnia pred odoslaním objednávky. Zákazník si môže produkty zoradiť podľa ceny, najnovšie pridaných produktov alebo obľúbenosti. Pri radení podľa obľúbenosti sa prihliada na počet predaných kusov za posledných 30 dní. Pri vyhľadávaní sa produkty zobrazujú podľa zhody so zadaným textom. Mattera v súčasnosti neumožňuje výrobcom zaplatiť si lepšie umiestnenie produktov.

3.5 Označenie „overený výrobca“ znamená, že Mattera pred zaradením výrobcu do ponuky preverila jeho firemné údaje a splnenie podmienok spolupráce, najmä potrebné nastavenie profilu, dopravy, bankového účtu a uzatvorenie dohody. Označenie samo osebe nepredstavuje nezávislé overenie kvality každého výrobku ani potvrdenie finančnej situácie výrobcu.

3.6 Za zjavnú chybu v cene sa považuje taká chyba pri jej zadaní, výpočte alebo zobrazení, pri ktorej muselo byť zákazníkovi vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že uvedená cena nezodpovedá

skutočnému zámeru Mattery; môže ísť napríklad o vynechanie číslice alebo nesprávne umiestnenie desatinnej čiarky. Samotná nižšia cena oproti konkurencii, bežná zľava alebo akciová ponuka nie sú samy osebe zjavnou chybou v cene.

3.7 Ak Mattera zistí zjavnú chybu v cene, bezodkladne zákazníkovi oznámi konkrétnu chybu a navrhovaný postup. Ak už bola kúpna zmluva uzavretá, Mattera sa môže dovolávať jej neplatnosti pre omyl iba pri splnení zákonných podmienok; toto ustanovenie jej nezakladá samostatné právo jednostranne zrušiť zmluvu alebo zvýšiť dohodnutú cenu. Opravenú cenu môže zákazníkovi ponúknuť, zákazník ju však nemusí prijať a jeho mlčanie sa nepovažuje za súhlas. Pri platnej dohode o zrušení dotknutej kúpy alebo pri jej neplatnosti Mattera vráti prijaté platby za dotknuté plnenie vrátane príslušnej dopravy bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od dohody o zrušení alebo od účinného dovolania sa neplatnosti. Trhová cena nenahrádza automaticky cenu dohodnutú so zákazníkom.

4. Účet a objednávka

4.1 Na vytvorenie objednávky je potrebné zaregistrovať sa a vytvoriť si zákaznícky účet. Zákazník pri registrácii a objednávke uvedie správne a úplné údaje a chráni svoje prihlasovacie údaje pred zneužitím.

4.2 Žiadosť o zrušenie účtu alebo podozrenie na jeho zneužitie môže zákazník oznámiť na podpora@matteramarket.sk. Zrušením účtu nezanikajú práva a povinnosti z už uzavretých zmlúv. Reklamáciu alebo odstúpenie od zmluvy môže zákazník oznámiť Mattere aj bez prihlásenia do účtu. Zákazník si vyberie tovar a pred odoslaním objednávky si môže skontrolovať a opraviť údaje, najmä druh a množstvo tovaru, adresu doručenia, celkovú cenu a dodacie lehoty jednotlivých zásielok.

4.3 Objednávku zákazník odošle tlačidlom, ktoré jednoznačne upozorňuje na povinnosť zaplatiť. Následne zaplatí celkovú cenu objednávky vrátane dopravy prostredníctvom platobnej brány Viva.com. Kúpna zmluva medzi zákazníkom a Matterou vzniká úspešným zaplatením objednávky. Mattera po úspešnej platbe zašle zákazníkovi e-mailové potvrdenie objednávky. Potvrdenie obsahuje údaje o objednanom tovare, celkovej cene, jednotlivých zásielkach a ich dodacích lehotách. Vyhotovenie a poskytnutie dokladov k prijatej platbe a k dodaniu upravuje článok 5 týchto podmienok.

4.4 Mattera zároveň poskytne zákazníkovi potvrdenie o uzavretí zmluvy a príslušné informácie o jeho právach vrátane poučenia a formulára na odstúpenie od zmluvy v podobe, ktorú si môže uložiť. Jedna objednávka môže obsahovať tovar od viacerých výrobcov a môže byť doručovaná vo viacerých zásielkach. Pri všetkých zásielkach je predávajúcim a zmluvným partnerom zákazníka Mattera.

4.5 Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku. Objednávky a doklady sú dostupné aj v zákazníckom účte. Po uzatvorení zmluvy sa dohodnutá cena, tovar ani dodacia lehota nemenia bez dohody so zákazníkom alebo bez zákonného dôvodu.

5. Platby a zákaznícke doklady

5.1 Zákazník platí celú cenu objednávky vrátane dopravy vopred Mattere prostredníctvom platobnej brány Viva.com. Dostupnými spôsobmi platby sú platobná karta, Apple Pay a Google Pay.

5.2 Po úspešnej platbe Mattera zašle zákazníkovi e-mailové potvrdenie objednávky a prijatia platby. Pri platbe pred dodaním vyhotoví doklad k prijatej platbe s rozpisom tovaru a dopravy podľa jednotlivých zásielok; príslušnú faktúru vyhotoví v zákonnej lehote, ak jej vznikne povinnosť ju vyhotoviť. 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. Doklady zákazníkovi zašle elektronicky a sprístupní ich aj v zákazníckom účte.

5.3 Pri prevzatí každej zásielky sa vyhotoví dodací list. Ak dôjde k vráteniu celej platby alebo jej časti a je potrebné opraviť pôvodný doklad, Mattera vystaví príslušný opravný doklad a sprístupní ho

zákazníkovi.

5.4 Platbu za objednávku prijíma Mattera ako predávajúci. Vyrovnanie medzi Matterou a výrobcom je ich vzájomným vzťahom; zákazník výrobcovi cenu za už zaplatený tovar opätovne nehradí.

6. Doručenie a omeškanie

6.1 Mattera podľa týchto podmienok dodáva tovar iba na území Slovenskej republiky. Dopravu tovaru zabezpečuje výrobca pre Matteru vlastným vozidlom alebo prostredníctvom dopravcu. Aj keď tovar doručuje výrobca alebo jeho dopravca, za jeho dodanie zákazníkovi zodpovedá Mattera. Ak zákazník objedná tovar od viacerých výrobcov, tovar môže byť doručený vo viacerých zásielkach a v rozdielnych termínoch. Dodacia lehota a cena dopravy sú pri každej zásielke uvedené pred odoslaním objednávky a v jej potvrdení. Po odoslaní zásielky dostane zákazník e-mail s informáciou o predpokladanom čase jej doručenia. Mattera dodá tovar v lehote dohodnutej pri objednávke. Ak sa strany na lehote dodania nedohodli, Mattera dodá tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy.

6.2 Zákazník zabezpečí prístup na miesto doručenia a vykládku v rozsahu, s ktorým bol oboznámený pred odoslaním objednávky. Ak porušením svojich dohodnutých povinností spôsobí náklady čakania alebo opakovaného doručenia, ich prípadná úhrada sa posúdi podľa zákona a dohodnutých podmienok. Za chybu výrobcu alebo jeho dopravcu zákazník nezodpovedá.

6.3 Pri prevzatí zásielky zákazník podpíše dodací list. Odporúčame, aby si pri prevzatí skontroloval množstvo a viditeľný stav tovaru. Ak zistí poškodenie alebo chýbajúci tovar, odporúčame túto skutočnosť zaznamenať do dodacieho listu a čo najskôr ju oznámiť Mattere. Podľa možností môže priložiť aj fotografie. Ak zákazník poškodenie alebo chýbajúci tovar nezaznamená pri prevzatí alebo nepriloží fotografie, nestráca tým automaticky svoje zákonné práva. Za dodanie sa považuje skutočné prevzatie tovaru, nie iba jeho označenie ako doručeného v systéme.

6.4 Nebezpečenstvo náhodného poškodenia alebo straty tovaru prechádza na zákazníka jeho prevzatím alebo prevzatím osobou, ktorú zákazník určil na prevzatie tovaru. Do tohto okamihu znáša toto nebezpečenstvo Mattera. Ak Mattera nedokáže dodať tovar v dohodnutej lehote, bezodkladne informuje zákazníka o omeškaní a navrhovanom novom termíne. Samotné oznámenie nového termínu nemení pôvodne dohodnutú lehotu dodania.

6.5 Ak tovar nie je zákazníkovi dodaný v dohodnutej lehote, zákazník môže poskytnúť Mattere dodatočnú primeranú lehotu na jeho dodanie. Ak tovar nie je dodaný ani v tejto lehote, zákazník môže od zmluvy odstúpiť. Bez poskytnutia dodatočnej lehoty môže odstúpiť najmä vtedy, ak Mattera odmietla tovar dodať alebo ak bolo včasné dodanie za podmienok ustanovených zákonom mimoriadne dôležité. Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu podľa článku 8 tým nie je dotknuté.

7. Zrušenie objednávky pred dodaním

7.1 Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej cez webovú stránku Mattery bez uvedenia dôvodu aj pred dodaním tovaru, ak nejde o prípad, pri ktorom zákon právo na odstúpenie vylučuje. Ak spotrebiteľ odstúpi od celej zmluvy pred prevzatím tovaru, Mattera zabezpečí zastavenie nedokončených dodávok a vráti mu všetky prijaté platby vrátane ceny dopravy bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení.

7.2 Spotrebiteľ môže odstúpiť aj iba od časti zmluvy. V takom prípade Mattera vráti platby v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu vrátane príslušnej ceny dopravy. Ostatné časti objednávky zostávajú zachované. Odstúpiť možno aj vtedy, keď už je zásielka na ceste. Zákazník nie je povinný prevziať tovar, na ktorý sa odstúpenie vzťahuje. Mattera zabezpečí potrebný postup s výrobcom.

7.3 Ak už zákazník prevzal časť objednaného tovaru, môže si svoje právo na odstúpenie uplatniť aj podľa pravidiel uvedených v článku 8 týchto obchodných podmienok.

8. Odstúpenie spotrebiteľa bez uvedenia dôvodu

8.1 Spotrebiteľ môže od zmluvy uzavretej cez webovú stránku Mattery odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru, ak zákon pri danom tovare právo na odstúpenie nevylučuje. Ak sa tovar objednaný v jednej objednávke dodáva v samostatných zásielkach, lehota na odstúpenie začína plynúť prevzatím posledného tovaru. To platí aj vtedy, ak jednotlivé zásielky dodávajú rôzni výrobcovia. Spotrebiteľ môže odstúpiť aj pred dodaním tovaru alebo po prevzatí iba časti objednávky.

8.2 Lehota na odstúpenie je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení Mattere najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ môže odstúpenie oznámiť e-mailom na reklamacie@matteramarket.sk, písomne na adresu Mattery alebo prostredníctvom online funkcie „Odstúpiť od zmluvy tu“ alebo obdobne jednoznačne označenej funkcie na www.matteramarket.sk/odstupenie-od-zmluvy, dostupnej aj zo zákazníckeho účtu. Funkcia je na webe zreteľne zobrazená a ľahko a nepretržite dostupná počas celej zákonnej lehoty na odstúpenie. Umožňuje spotrebiteľovi uviesť alebo potvrdiť meno a priezvisko, identifikáciu zmluvy a prípadne jej dotknutej časti a e-mail alebo iný online kontakt na zaslanie potvrdenia. Po vyplnení spotrebiteľ oznámenie odošle samostatnou funkciou „Potvrdiť odstúpenie od zmluvy“ alebo obdobne jednoznačne označeným tlačidlom. Mattera mu bezodkladne zašle na uvedený kontakt potvrdenie o doručení oznámenia v podobe umožňujúcej jeho uloženie a nezmenené opätovné zobrazenie, najmä e-mailom. Potvrdenie obsahuje oznámenie o odstúpení a dátum a čas jeho odoslania. Spotrebiteľ môže použiť aj vzorový formulár na odstúpenie, ktorý tvorí prílohu týchto obchodných podmienok, alebo iné jednoznačné oznámenie. Použitie formulára ani prihlásenie do účtu nie je podmienkou odstúpenia.

8.3 V oznámení spotrebiteľ uvedie údaje potrebné na identifikáciu objednávky. Ak odstupuje iba od časti zmluvy, uvedie aj tovar a množstvo, ktorého sa odstúpenie týka. Na odstúpenie nepotrebuje súhlas výrobcu. Ak už bol tovar dodaný, Mattera zabezpečí jeho vyzdvihnutie prostredníctvom príslušného výrobcu. Termín vyzdvihnutia dohodne so spotrebiteľom. Ak objednávka obsahuje tovar od viacerých výrobcov, môže sa uskutočniť viac samostatných odvozov. Spotrebiteľ poskytne pri vyzdvihnutí potrebnú súčinnosť. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, ak bol o tejto povinnosti a o ich výške alebo odhade riadne informovaný pred odoslaním objednávky a Mattera sa nedohodla, že ich uhradí sama. Informácie o nákladoch spätného odvozu sú dostupné na www.matteramarket.sk/obchodne-podmienky#naklady-spatneho-odvozu.

8.4 Mattera vráti spotrebiteľovi platby prijaté na základe zmluvy v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu vrátane príslušných nákladov pôvodného dodania, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení.

8.5 Keďže Mattera zabezpečuje vyzdvihnutie vráteného tovaru, vrátenie platieb neodkladá iba preto, že tovar ešte nebol vyzdvihnutý. Platby vráti rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri ich úhrade, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne na inom spôsobe bez ďalšieho poplatku. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru spôsobené zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, ak ho Mattera riadne poučila o práve na odstúpenie. Samotné otvorenie alebo poškodenie obalu automaticky neznamená stratu práva na odstúpenie.

8.6 Právo na odstúpenie nemusí vzniknúť v prípadoch ustanovených zákonom, napríklad pri tovare, ktorý sa po dodaní vzhľadom na svoju povahu neoddeliteľne zmiešal s iným tovarom, alebo pri tovare podliehajúcom rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze. Výnimka sa posudzuje podľa konkrétneho tovaru a okolností. Samotné dodanie na palete ani výroba štandardného tovaru po objednávke nie sú dôvodom na automatické vylúčenie práva na odstúpenie.

Náklady spätného odvozu

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po prevzatí tovaru a tovar odvezie späť príslušný výrobca, náklady spätného odvozu podľa bodu 8.3 sa určia z ceny dopravy, ktorú spotrebiteľ zaplatil za dotknutú zásielku:

- pri vrátení celej zásielky sa rovnajú celej cene dopravy tejto zásielky,

- pri vrátení časti zásielky sa rovnajú pomernej časti ceny dopravy tejto zásielky podľa počtu vrátených paletových miest; napríklad pri zásielke so 4 paletami a dopravou 80 € bez DPH je spätný odvoz 1 vrátenej palety 20 € bez DPH,
- ak tovar v zásielke nie je na paletách, pomerná časť sa určí podľa ceny vráteného tovaru.

K nákladom spätného odvozu sa pripočíta DPH v sadzbe uplatnenej na zásielku. Mattera ich odpočíta od sumy, ktorú spotrebiteľovi vracia, a vystaví mu o nich doklad. Náklady spätného odvozu nikdy neprevýšia sumu, ktorú Mattera spotrebiteľovi vracia.

9. Reklamácie a práva spotrebiteľa z vád

9.1 Za vady predaného tovaru zodpovedá zákazníkovi Mattera ako predávajúci. Zákazník uplatňuje reklamáciu voči Mattere, aj keď mu tovar doručil výrobca alebo jeho dopravca.

9.2 Reklamáciu možno 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.

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

9.4 V reklamácii zákazník opíše, aký problém na tovare zistil, a podľa možnosti uvedie číslo objednávky, názov tovaru a požadovaný spôsob riešenia. Ak má k dispozícii fotografie, dodací list alebo iné podklady, môže ich priložiť. Chýbajúca fotografia, originálny obal alebo zápis poškodenia v preberacom protokole nie sú samy osebe dôvodom na odmietnutie reklamácie. Zákazník môže kúpu a okolnosti vady preukázať aj iným spôsobom.

9.5 Fotografie a ďalšie podklady predložené pri reklamácii musia pravdivo zachytávať skutočnosti, ktoré majú preukazovať. Zákazník nesmie vedome predkladať vytvorené alebo pozmenené podklady, a to ani pomocou umelej inteligencie, s cieľom nepravdivo preukázať vadu, poškodenie, chýbajúci tovar alebo inú okolnosť reklamácie. Bežné úpravy, ako orezanie fotografie alebo zakrytie osobných údajov, sa nepovažujú za klamlivé, ak neskresľujú skutočnosti rozhodujúce pre reklamáciu.

9.6 Pri konkrétnych pochybnostiach o pravosti podkladov Mattera požiada zákazníka o vysvetlenie a podľa potreby o pôvodnú fotografiu, ďalší dostupný podklad alebo umožnenie primeranej obhliadky tovaru. Pochybnosti individuálne posúdi poverený pracovník; samotný výsledok automatického nástroja na rozpoznávanie AI úprav nie je dostatočným podkladom na záver o klamaní. Nedôveryhodnosť fotografie sama osebe nepreukazuje, že tovar nemá vadu. Reklamácia sa posudzuje podľa všetkých dostupných podkladov a zákonných pravidiel dôkazného bremena; preverovanie nepredlžuje zákonné lehoty. Pri preukázanom vedomom klamlivom konaní môže Mattera obmedziť účet za podmienok článku 10.

Doba zodpovednosti za vady

9.7 Mattera zodpovedá za vadu, ktorú mal tovar pri dodaní a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že tovar mal vadu už pri dodaní, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo tento predpoklad nie je zlučiteľný s povahou tovaru alebo vady. Zákazník má vadu oznámiť Mattere do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady. Po prvom odstránení vady opravou tovaru sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov. Takto sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv. Pri výmene tovaru Mattera zodpovedá za vady náhradného tovaru podľa zákona; dvojročná doba sa pri náhradnom tovare počíta od jeho dodania. Ostatné zákonné pravidlá týkajúce sa plynutia tejto doby zostávajú zachované. Samotné spracovanie, zmiešanie alebo zabudovanie tovaru nevylučuje práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady. Mattera nezodpovedá za vady spôsobené až po dodaní nesprávnym skladovaním, manipuláciou, spracovaním alebo zabudovaním zo strany zákazníka

alebo tretej osoby, za ktorú Mattera nezodpovedá. Toto obmedzenie sa neuplatní, ak vada vznikla v dôsledku nedostatkov pokynov poskytnutých k tovaru alebo z inej príčiny, za ktorú Mattera zodpovedá. Zákonné pravidlá dôkazného bremena zostávajú zachované.

Potvrdenie a vybavenie reklamácie

9.8 Mattera bezodkladne po vytknutí vady poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie o reklamácii. V potvrdení uvedie aj lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní od vytknutia vady, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý Mattera nemôže ovplyvniť. Ak Mattera odmietne zodpovednosť za vadu, oznámi zákazníkovi dôvody odmietnutia písomne.

9.9 Mattera môže pri posudzovaní reklamácie požiadať výrobcu o odborné stanovisko alebo potrebnú súčinnosť. Voči zákazníkovi však za vybavenie reklamácie zodpovedá Mattera. Zákazník nemusí reklamáciu znovu podávať výrobcovi.

Spôsoby riešenia reklamácie

9.10 Ak Mattera za vadu zodpovedá, zákazník má právo zvoliť si jej odstránenie opravou alebo výmenou tovaru. Pred odstránením vady Mattera zákazníka informuje o práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o jednorazovom predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov po prvom odstránení vady opravou. Zvolený spôsob však nemusí byť možný, ak ho nemožno vykonať alebo ak by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil Mattere neprimerané náklady za podmienok ustanovených zákonom. Zákazník má za podmienok ustanovených zákonom právo aj na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od zmluvy. Môže to byť napríklad vtedy, ak Mattera vadu neodstráni, ak sa rovnaká vada po oprave alebo výmene opakuje alebo ak je vada natoľko závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie. Odstránenie vady sa vykoná bezplatne, na náklady Mattery a bez spôsobenia závažných ťažkostí zákazníkovi. Ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol pred prejavením vady nainštalovaný v súlade so svojou povahou a účelom, Mattera zabezpečí aj jeho odstránenie a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru v rozsahu ustanovenom zákonom. Pri zanedbateľnej vade zákazník nemôže od zmluvy odstúpiť; tým nie sú dotknuté jeho ostatné práva zo zodpovednosti za vady. To, že je vada zanedbateľná, preukazuje Mattera.

Vrátenie tovaru a peňazí pri odstúpení pre vadu

9.11 Ak zákazník oprávnene odstúpi od zmluvy pre vadu tovaru, tovar vráti na náklady Mattery. Mattera mu vráti kúpnu cenu najneskôr do 14 dní od vrátenia tovaru alebo od preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr. Kúpnu cenu alebo zľavu vráti Mattera rovnakým spôsobom, aký zákazník použil pri platbe, pokiaľ zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom. Náklady spojené s vrátením platby znáša Mattera. Splnenie povinností Mattery voči zákazníkovi nie je podmienené tým, že výrobca reklamáciu uzná alebo Mattere najprv vráti peniaze.

10. Osobné údaje a ochrana zákazníckeho účtu

10.1 Informácie o tom, aké osobné údaje Mattera spracúva, na aké účely ich používa, komu ich poskytuje a aké práva má zákazník, sú uvedené v www.matteramarket.sk/ochrana-sukromia.

10.2 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. Podrobnosti sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov.

10.3 Prijatie týchto obchodných podmienok neznamená súhlas so zasielaním marketingových správ.

10.4 Ak má Mattera dôvodné podozrenie na zneužitie zákazníckeho účtu, môže dočasne obmedziť prístup k účtu v rozsahu potrebnom na jeho ochranu. Zákazníka o obmedzení a ďalšom postupe informuje. Obmedzenie prístupu k účtu samo osebe neruší už uzavreté objednávky ani zákazníkove práva z nich.

10.5 Ak sa po individuálnom posúdení a umožnení zákazníkovi vyjadriť sa preukáže, že zákazník

vedome predložil klamlivé podklady s cieľom získať neoprávnené plnenie, Mattera môže v nevyhnutnom a primeranom rozsahu dočasne obmedziť používanie účtu, najmä vytváranie nových objednávok. Rozsah a trvanie určí podľa závažnosti a prípadného opakovania konania. Zákazníkovi oznámi konkrétny dôvod, rozsah a dobu obmedzenia a možnosť požiadať o jeho preskúmanie na podpora@matteramarket.sk. Po odpadnutí dôvodu obmedzenie zruší. Obmedzenie nesmie zákazníkovi znemožniť reklamáciu, odstúpenie od zmluvy, získanie dokladov ani uplatňovanie práv z už uzavretých zmlúv; Mattera zabezpečí aj náhradnú komunikáciu e-mailom alebo písomne. Samotné podanie reklamácie, jej zamietnutie alebo nepreukázané podozrenie na úpravu fotografie nie sú dôvodom na takéto obmedzenie.

11. Spory a záverečné ustanovenia

11.1 Spotrebiteľ môže požiadať Matteru o nápravu, ak medzi nimi vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa domnieva, že Mattera porušila jeho spotrebiteľské práva. Ak Mattera na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ môže za podmienok zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom pre spory z predaja tovaru je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, web: https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na iný príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov ani na súd.

11.2 Podmienky sa spravujú slovenským právom, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, bez obmedzenia záväznej ochrany spotrebiteľa a zákonnej právomoci súdov. Zmena podmienok sa vzťahuje na budúce zmluvy; už uzavretá kúpa sa riadi prijatým znením. Podmienky sú účinné od 10.11.2026.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Vyplňte a zašlite tento formulár, ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka. Jeho použitie je dobrovoľné.

Komu: IZO GROUP LOGISTIC s.r.o.
Humenská 3554/11
071 01 Michalovce
E-mail: **reklamacie@matteramarket.sk**

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní tohto tovaru alebo poskytnutí tejto služby:

.....

.....

Číslo objednávky (ak je známe): .....

Dátum objednania / dátum prijatia*: .....

Meno a priezvisko spotrebiteľa / spotrebiteľov*: .....

Adresa spotrebiteľa / spotrebiteľov*: .....

.....

Dátum: .....

Podpis spotrebiteľa / spotrebiteľov* (iba pri zaslaní v listinnej podobe):

.....

* Nehodiace sa prečiarknite.

Ak odstupujete len od časti objednávky, uveďte konkrétny tovar a jeho množstvo.

Poučenie pre spotrebiteľa

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri kúpe nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Pri kúpe cez internet môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu spravidla do 14 dní od prevzatia tovaru. Ak sa tovary z jednej objednávky dodávajú oddelene, lehota plynie od prevzatia posledného tovaru. Odstúpiť možno aj pred dodaním. Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie najneskôr v jej posledný deň. V prípadoch stanovených zákonom môže byť lehota dlhšia alebo právo na odstúpenie nemusí vzniknúť.

Mattera vráti platby prijaté na základe zmluvy v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu, vrátane príslušných nákladov pôvodného dodania, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia. Nevracia rozdiel za drahší spôsob dodania, ak si ho spotrebiteľ výslovne zvolil namiesto najlacnejšieho bežného spôsobu ponúkaného Matterou. Platby vráti rovnakým spôsobom, ak sa so spotrebiteľom nedohodne inak bez poplatku.

Ak už bol tovar dodaný, Mattera zabezpečí jeho vyzdvihnutie prostredníctvom príslušného výrobcu. Termín vyzdvihnutia dohodne so spotrebiteľom; pri tovare od viacerých výrobcov môže ísť o viac samostatných odvozov. Spotrebiteľ poskytne potrebnú súčinnosť. Priame náklady vrátenia znáša spotrebiteľ iba za podmienok uvedených v obchodných podmienkach a v informáciách poskytnutých pred odoslaním objednávky. Keďže Mattera zabezpečuje vyzdvihnutie, vrátenie platieb neodkladá iba preto, že tovar ešte nebol vyzdvihnutý.

Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru spôsobené zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, ak bol o práve odstúpiť riadne poučený. Poškodenie alebo otvorenie obalu samo osebe automaticky neznamená stratu práva odstúpiť.