

# Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu

## [www.cakankovysirup.sk](http://www.cakankovysirup.sk)

### Článok I.

#### Vymedzenie pojmov:

- Prevádzkovateľom** aj **predávajúcim** internetového obchodu umiestneného na doméne [www.cakankovysirup.sk](http://www.cakankovysirup.sk) (ďalej len „**e-shop**“) je obchodná spoločnosť **Chicory s.r.o.**, IČO: 51 259 753, DIČ: 2120644856, IČ DPH: SK2120644856, so sídlom Hronská 30/36, 966 21 Lovča, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 33253/S, e-mailová adresa: [info@cakankovysirup.sk](mailto:info@cakankovysirup.sk) (ďalej len ako „**predávajúci**“).
- Kupujúcim** je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku. Pre účely zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá nenakupuje tovar pre účely jeho predaja iným osobám, za účelom podnikania alebo výkonu zamestnania či povolania.
- Orgánom **dozoru a dohľadu** sú:
  - Slovenská obchodná inšpekcia**  
Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa  
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1  
tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71, fax. č.: 048/4124 693  
e-mail: [bb@soi.sk](mailto:bb@soi.sk)
  - Regionálna veterinárna a potravinová správa**  
ul. SNP 612/120, 965 01 Žiar nad Hronom  
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa  
tel. č.: 045/673 27 37, fax. č.: 045/673 31 92  
e-mail: [riaditel.zh@svps.sk](mailto:riaditel.zh@svps.sk)
- E-shopom** je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov alebo služieb.
- Tovarom** alebo **službou** sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu.
- Objedávka** vzniká potvrdením procesu objedávania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objedávkového formuláru.
- Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonической komunikácie.
- Predávajúci vydáva nasledujúce obchodné podmienky upravujúce vzájomné práva a povinnosti medzi ním a kupujúcim.
- Predávajúci predáva svoj tovar výhradne za nasledujúcich podmienok, ktoré nezhoršujú postavenie kupujúceho. Kupujúci má vždy možnosť tieto podmienky akceptovať, uskutočniť svoju objednávku a uzavrieť tak s predávajúcim zmluvu o zakúpení tovaru (ďalej len "**kúpna zmluva**"), alebo túto zmluvu neuzavrieť. Časť kúpnej zmluvy sa spravuje nasledujúcimi obchodnými podmienkami.

### Článok II.

#### Zaregistrovanie kupujúceho:

- Možnosť nákupu tovaru prostredníctvom e-shopu nie je podmienená registráciou zákazníckeho účtu na webovom sídle predávajúceho (ďalej len ako „**zákaznícky účet**“). Kupujúci je oprávnený nakupovať tovar priamo z rozmedzia e-shopu ako hosť alebo ako registrovaný užívateľ prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu.
- Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom údajov potrebných na prístup do svojho zákazníckeho účtu, pričom predávajúci nie je zodpovedný za zneužitie zákazníckeho účtu kupujúceho treťou osobou.

3. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nezodpovedá za nedostupnosť alebo obmedzenie zákaznickeho účtu z technických príčin.
4. Bližšie podmienky registrácie zákaznickeho účtu sú umiestnené na internetových stránkach e-shopu predávajúceho.

### **Článok III.**

#### **Kúpna cena za tovar:**

1. Kúpna cena za tovar je uvedená v príslušnom popise tovaru na internetových stránkach e-shopu a v e-mailovej sumarizácii objednávky. Všetky uvádzané ceny pri tovare sú konečné vrátane 20 % DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie tovaru zaplatiť.
2. Kúpna cena za tovar nezahŕňa náklady na prepravu do miesta dodania, ktoré budú kupujúcemu účtované osobitne podľa spôsobu prepravy, ktorý si kupujúci vo svojej objednávke zvolil. Informácia o cene prepravy, vrátane prípadnej ceny dobierky, bude uvedená v objednávke ako aj v e-mailovej sumarizácii objednávky.
3. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.
4. Všetky akcie a zľavové kupóny sú platné do vypredania zásob alebo do termínu ich platnosti, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

### **Článok IV.**

#### **Objednávka kupujúceho a uzatvorenie kúpnej zmluvy:**

1. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávanie v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru.
2. Objednávka je považovaná za riadne vyplnenú, ak obsahuje nasledujúce údaje:
  - identifikácia druhu a množstva objednávaného tovaru
  - požadovaný spôsob úhrady kúpnej ceny a ďalších prípadných nákladov súvisiacich s dodaním tovaru
  - požadovaný spôsob dodania tovaru
  - meno a priezvisko
  - e-mailový kontakt kupujúceho
  - telefonický kontakt kupujúceho
  - adresa bydliska alebo dodacia adresa kupujúceho
  - informácie o všetkých nákladoch spojených s dodaním tovaru.
3. Za riadne vyplnenú objednávku sa považuje tiež objednávka kupujúceho, ktorý je zaregistrovaný na internetových stránkach e-shopu.
4. Pred odoslaním objednávky má kupujúci možnosť skontrolovať, zmeniť alebo doplniť údaje uvedené v objednávkovom formulári.
5. Kupujúci má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou vrátane DPH a všetkými ďalšími poplatkami. Táto cena bude uvedená v objednávke a v automatizovanej e-mailovej správe potvrdzujúcej prijatie objednávky tovaru.
6. Kupujúci odoslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb a teda objednávka sa stáva pre kupujúceho záväznou.
7. Odoslanie riadne vyplnenej objednávky sa považuje za návrh kupujúceho na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.
8. Kúpna zmluva je uzavretá okamihom, keď potvrdenie objednávky nadobúda účinnosť, teda okamihom doručenia potvrdenia objednávky kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu. Predmetom uzavretej kúpnej zmluvy je záväzok predávajúceho dodať kupujúcemu objednaný tovar do určeného miesta dodania a záväzok kupujúceho tovar v mieste dodania prevziať a zaplatiť zaň kúpnu cenu a náklady na doručenie.
9. Doručenie automatizovanej e-mailovej sumarizácie objednávky kupujúcemu bezprostredne po jej uskutočnení sa považuje v zmysle bodu 8 tohto článku za uzatvorenie kúpnej zmluvy.
10. Kupujúci je po uzatvorení kúpnej zmluvy viazaný k zaplateniu kúpnej ceny objednaného tovaru.

11. Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude kupujúci informovaný. Kupujúci berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže kúpna zmluva platne vzniknúť.

## Článok V.

### Platobné podmienky:

1. Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
  - KARTOU ONLINE - platba platobnou kartou VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, prípadne aj prostredníctvom online tlačidiel bánk (Tatrabanka, VÚB, Slov. sporiteľňa). Jednoduchý, rýchly a bezpečný spôsob úhrady za nákup cez internet prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány Comgate. Tu zadáte všetky požadované údaje – číslo karty, dátum jej platnosti, ochranný CVC kód a v prípade 3-D Secure aj heslo resp. kód, ktorý obdržíte prostredníctvom SMS správy (ak máte kartu zapojenú do programu 3-D Secure). Brána následne spracuje a zrealizuje platbu v autorizačnom centre v priebehu niekoľkých sekúnd a výsledok vám bude zobrazený. Platba je potvrdená okamžite, a tak budeme bez odkladu pokračovať v realizácii objednávky.
  - BANKOVÝM PREVODOM - platba vopred na základe objednávky prevodným príkazom zo svojho účtu alebo priamym vkladom v hotovosti na účet predávajúceho. Tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na účet predávajúceho.
  - DOBIERKOU - platíte v hotovosti priamo kuriérovi pri preberaní tovaru, alebo pri preberaní tovaru na pobočke Slovenskej pošty
  - V HOTOVOSTI - pri osobnom prevzatí v sídle predávajúceho (vo výnimočných prípadoch).
2. Ceny pre jednotlivé možnosti dopravy a platieb sú uvedené v prílohe **Poštovné a doprava** dostupnej v e-shope v sekcii O NÁKUPE.
3. Kúpna cena je splatná:
  - okamžite v prípade online platby platobnou či kreditnou kartou alebo prostredníctvom platobných brán bánk
  - do 7 dní od potvrdenia objednávky v prípade platby prevodom na bankový účet predávajúceho
  - v deň prebratia tovaru kupujúcim v prípade platby pri dodaní tovaru na dobierku alebo v hotovosti.
4. Závazok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu za tovar sa považuje za splnený okamihom pripísania kúpnej ceny na účet predávajúceho.
5. Potvrdenie o zaplatení kúpnej ceny vo forme daňového dokladu (faktúry) bude priložené k odosielanému tovaru. Kupujúci za týmto účelom súhlasí, že faktúra môže byť vystavená tiež elektronicky.
6. Tovar zostáva do úplného zaplatenia a prevzatia majetkom predávajúceho, avšak nebezpečenstvo škody na veci prechádza prevzatím tovaru kupujúcim.
7. Fakturačné údaje kupujúceho nie je možné meniť spätne po odoslaní objednávky.

## Článok VI.

### Dodacie podmienky:

1. Spôsob prepravy a dodacia lehota sú uvedené v príslušnom popise tovaru na internetových stránkach e-shopu a v e-mailovej sumarizácii objednávky. Pokiaľ kupujúci svoju objednávku uskutoční prostredníctvom e-mailu, informácie podľa predchádzajúcej vety budú kupujúcemu oznámené taktiež v rámci písomnej komunikácie s predávajúcim.
2. Predávajúci doručuje tovar iba v rámci Slovenskej republiky. Kupujúci z iného členského štátu Európskej únie si po dohode s predávajúcim môže objednaný tovar vyzdvihnúť osobne v sídle predávajúceho, resp. po dohode s predávajúcim je možné tovar doručiť na miesto určené kupujúcim v rámci Slovenskej republiky.
3. Ak nie je v popise tovaru uvedené inak, predávajúci sa zaväzuje dodať tovar kupujúcemu najneskôr:
  - v lehote max. 14 dní od úhrady kúpnej ceny tovaru v prípade platby prevodom na bankový účet predávajúceho alebo platby platobnou či kreditnou kartou
  - v lehote max. 14 dní od potvrdenia objednávky v prípade dodania tovaru na dobierku.

**Zvyčajná dodacia lehota** pre tovar skladom je však **2-4 dní**.

4. Ak je tovar skladom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.
5. Po dohode s kupujúcim sa môže dodacia lehota predĺžiť. O predĺženej dodacej lehote a termíne dodania bude predávajúci kupujúceho informovať pri potvrdení objednávky e-mailom, prípadne telefonicky. Ak kupujúcemu nevyhovuje oznámená predĺžená dodacia lehota, má možnosť stornovať objednávku v súlade s článkom VIII. bod 1 týchto VOP.
6. Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a niektorý z nich nie je skladom, predávajúci informuje o tom kupujúceho s možnosťami dohodnúť si dodanie formou čiastočných dodávok.
7. Spolu s tovarom alebo dodatočne v písomnej alebo elektronickej forme sú zasielané kupujúcemu všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi.
8. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný. Miestom dodania je adresa, ktorú kupujúci uviedol vo svojej objednávke ako dodaciu adresu. Ak kupujúci neuviedol žiadnu dodaciu adresu, miestom dodania je adresa jeho bydliska.
9. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke kupujúceho. Kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.
10. Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:
  - kuriérskej spoločnosti ReMax
  - Slovenskej pošty
  - osobného odberu v sídle predávajúceho – iba po predchádzajúcej dohode kupujúceho s predávajúcim
  - osobne - vo výnimočných prípadoch a iba po predchádzajúcom dohovore kupujúceho s predávajúcim.

#### **Ostatné podmienky:**

1. Ak je kupujúcim právnická osoba, výdaj tovaru alebo preplatenie dobropisu budú umožnené iba štatutárnemu orgánu danej právnickej osoby alebo osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou. Bez predloženia niektorého z týchto dokladov môže predávajúci odmietnuť tovar vydať.
2. Kupujúcemu odporúčame, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. V prípade poškodenia má kupujúci právo zásielku neprevziať – v takom prípade je treba dôvod neprevzatia uviesť do prepravného listu (odporúčame aj prípadne si vyhotoviť fotografie balíka) a o poškodení balíka obratom informovať predávajúceho. Aj v prípade, že sa rozhodne kupujúci balík napriek poškodeniu prijať, odporúčame o tom urobiť zápis do prepravného listu (napr. prevzaté s výhradou) a informovať o tom predávajúceho.
3. Pri doručení zásielky Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom pri prieshradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad.

#### **Článok VII.**

##### **Prevod vlastníckeho práva:**

1. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.

2. Tovar alebo služby, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.

## Článok VIII.

### Storno kúpnej zmluvy:

1. Stornovať objednaný tovar alebo službu bez storno poplatku má kupujúci právo najneskôr do doby odoslania tovaru; resp. do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy pri tovare, ktorý je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.
2. Predávajúci môže od kúpnej zmluvy odstúpiť v prípade, ak:
  - kupujúci nezaplatí kúpnu cenu v lehote 7 dní od doručenia potvrdenia predávajúceho o prijatí objednávky
  - kupujúci neprevezme tovar, a to ani v odbernej lehote.

## Článok IX.

### Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa:

1. Spotrebiteľ má na základe zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, a to v súlade s **Poučením o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy** (ďalej len ako „**Poučenie**“) zverejneným aj na internetovej stránke predávajúceho. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.
2. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v § 7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z. z., najmä:
  - predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa;
  - predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;
  - predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;
  - predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.
3. Pre zachovanie právnej istoty a preukázateľnosť odvolania objednávky, resp. odstúpenia od zmluvy kupujúcemu odporúčame, aby odvolanie objednávky, resp. odstúpenie od zmluvy zaslal predávajúcemu jedným z nasledovných spôsobov:
  - v listinnej podobe poštou na adresu: Chicory s.r.o., Hronská 30/36, 966 21 Lovča
  - prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu: [info@cakankovysirup.sk](mailto:info@cakankovysirup.sk)

Vzor **FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY** je súčasťou Poučenia a nachádza sa aj na internetovej stránke predávajúceho v sekcii O NÁKUPE.

4. V prípade odstúpenia od zmluvy prostredníctvom elektronickej pošty, alebo prostredníctvom formulára je predávajúci povinný zaslať kupujúcemu e-mail potvrdzujúci prijatie odstúpenia od zmluvy.
5. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy. Odstúpením kupujúceho od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje.
6. Kupujúci je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zaslali doporučené a ako poistenú zásielku. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý.

7. Predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. uvedené v odsekoch 8 a 9 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
8. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
9. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i).
10. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa odseku 7 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

## Článok X.

### Práva a povinnosti zmluvných strán:

1. Za zmluvné strany sa pokladajú predávajúci a kupujúci.
2. Kupujúci je povinný:
  - prevziať zakúpený alebo objednaný tovar
  - zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru
  - nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho.
3. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami z záväznom akceptovaní objednávky.
4. Predávajúci je povinný:
  - dodať na základe objednávky kupujúcemu tovar v požadovanej kvalite, množstve a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu
  - zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR a spolu s tovarom alebo dodatočne v písomnej alebo elektronickej forme odovzdať kupujúcemu všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi.
5. Predávajúci má právo:
  - na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny za dodaný tovar
  - stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude kupujúci informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak
  - v prípade vyzdvihnutia objednávky, ktorá bola uhradená vopred prostredníctvom internetu, môže predávajúci požadovať predloženie identifikačného preukazu (OP alebo cestovný pas), a to za účelom predchádzania vzniku škôd a zamedzeniu legalizácie výnosov pochádzajúcich z trestnej činnosti.

## Článok XI.

### OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

#### Zásady ochrany osobných údajov

##### 1. Osobné údaje

Ochrana osobných údajov je upravená **zákonom č. 18/2018 Zž. O ochrane osobných údajov** a s účinnosťou od 25. 5. 2018 **Nariadenie (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb** pri spracovaní osobných údajov a voľným pohybom takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len "GDPR").

Osobným údajom sú akékoľvek informácie týkajúce sa určeného alebo identifikovateľného subjektu údajov. Subjekt údajov **môže byť identifikovaný priamo** alebo **nepriamo** na základe čísla, kódu alebo jedného alebo viacerých prvkov špecifických pre jeho fyzickú, fyziologickú, psychickú, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.

Medzi osobné údaje patria najmä kontaktné údaje fyzických osôb, jeho IP adresa, môžu nimi byť informácie o využívaní služieb alebo o činnostiach a preferenciách fyzickej osoby. E-mail slúži rovnako ako identifikačný údaj pre prihlásenie zákazníka do jeho účtu. Zároveň sa, mimo iného, využíva aj ako miesto pre doručenie potvrdenia objednávky a ďalších potrebných informácií.

## 2. Spracovanie osobných údajov

Spracovaním osobných údajov je akákoľvek operácia alebo súbor operácií, ktoré prevádzkovateľ alebo spracovateľ systematicky vykonáva s osobnými údajmi, automatizovane alebo inými prostriedkami, najmä zhromažďovaním, ukladaním na nosiče informácií, sprístupnením, úpravou alebo zmenou, vyhľadávaním, používaním, prenosom, šírením, zverejňovaním, uchovávaním, výmenou, triedením alebo kombinovaním, blokovaním a likvidáciou.

## 3. Udelenie súhlasu

Svoj súhlas udeľujete „prevádzkovateľovi“: **Chicory s.r.o., Hronská 30/36, 966 21 Lovča, IČO: 51259753, spoločnosť zapísaná v: Obch. register Okres. súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, Vložka číslo: 33253/S.**, ktorý prevádzkuje elektronický obchod [www.cakankovysirup.sk](http://www.cakankovysirup.sk) a určuje, ako budú osobné údaje spracovávané a za akým účelom.

Prevádzkovateľa je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: [info@cakankovysirup.sk](mailto:info@cakankovysirup.sk) alebo telefonicky na tel. čísle +421-907-735685.

## 4. Spracovanie osobných údajov a účel ich spracovania

Spracovávame nasledovné osobné údaje a za účelom ich spracovania:

- Osobné údaje zákazníkov** za účelom plnenia kúpnej zmluvy a náležitostí z nej plynúcich (zákonný dôvod spracovania osobných údajov) v rozsahu: *meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo, názov firmy, IČO, DIČ*.  
Tieto údaje spracovávame počas trvania kúpnej zmluvy a záväzkov daných platnými zákonmi.
- Osobné údaje poskytnuté osobami**, ktoré prejavili záujem o odber e-mailov a zasielanie reklamných ponúk (newsletter), akčných ponúk, zliav za účelom ich zaslania v rozsahu: *meno, priezvisko, e-mail*.  
Tieto údaje spracovávame po dobu 5 rokov. Súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom odkazu, ktorý je uvedený v každej zaslanej správe.
- Osobné údaje odoslané vo formulároch** za účelom získania odpovedi, špecializovanej služby, účasťou v súťaži, v rozsahu: *e-mail, meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo*.  
Tieto údaje spracovávame po dobu 10 rokov.
- Automatizovane zbierané údaje** (oprávnený záujem). V prípade, že využívate naše webové stránky, môžeme zhromažďovať údaje o vašich návštevách našich webových stránkach a využívaní našich služieb. Tieto dáta zahŕňajú: *vašu IP adresu, správanie na webových stránkach [www.cakankovysirup.sk](http://www.cakankovysirup.sk) a ich využitie*.  
Tieto informácie získavame automatizovane prostredníctvom „cookies“ alebo pomocou analytických, trackingových, remarketingových a konverzných technológií, pretože vám chceme poskytovať čo najlepšie služby a obsah. Tieto dáta spracovávame po dobu 1 roka.

## 5. Informácie o právach dotknutej osoby

Ak ako prevádzkovateľ spracovávame Vaše osobné údaje, máte právo sa na nás kedykoľvek obrátiť, uplatniť právo na prístup a opravu údajov, ktoré spracovávame. Osoba poskytujúca osobné údaje („dotknutá osoba“) má v zmysle ustanovenia čl. 15 až 22 a čl. 34 GDPR nasledovné práva:

1. **Právo na prístup k osobným údajom podľa čl. 15 GDPR:** Dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú.
2. **Právo na opravu osobných údajov podľa čl. 16 GDPR:** Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.
3. **Právo na výmaz osobných údajov podľa čl. 17 GDPR:** Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak:
  - a. osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
  - b. dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,
  - c. dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov alebo dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu,
  - d. osobné údaje sa spracúvajú nezákonne,
  - e. je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,
  - f. sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
4. **Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa čl. 18 GDPR:** Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak:
  - a. dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
  - b. spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
  - c. prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku,
  - d. dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby. Dotknutú osobu, ktorej spracúvanie osobných údajov sa obmedzí, je prevádzkovateľ povinný informovať pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené.
5. **Na základe čl. 19 GDPR** je prevádzkovateľ v prípade, ak to dotknutá osoba požaduje, povinný informovať dotknutú osobu o príjemcoch, ktorým prevádzkovateľ oznámil opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov.
6. **Právo na prenosnosť osobných údajov podľa čl. 20 GDPR:** Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi.
7. **Právo namietať spracúvanie osobných údajov podľa čl. 21 GDPR :** Dotknutá osoba má právo namietat spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané na právnom základe z dôvodu, že spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo z dôvodu, že spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku. Dotknutá osoba má právo namietat spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom.
8. **Na základe čl. 22 GDPR** má dotknutá osoba právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú.
9. **Na základe čl. 34 GDPR** má dotknutá osoba právo, aby jej prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu oznámil porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby.



## 6. Zabezpečenie dát

S osobnými údajmi dotknutých osôb bude prevádzkovateľ nakladať zodpovedne a v súlade s platnou legislatívou. Pre spracovanie osobných údajov sa používajú automatizované aj neautomatizované prostriedky. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vykonať všetky kroky k najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov užívateľa, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov pred ich stratou, poškodením alebo zničením v maximálnej možnej miere pomocou moderných technológií, ktoré zodpovedajú stupňu technického vývoja. Všetky údaje, ktoré prevádzkovateľ zhromaždí, sú a budú uložené na území spadajúceho do Európskeho hospodárskeho priestoru.

## 7. Ďalší príjemcovia osobných údajov

Prevádzkovateľ je oprávnený na vyžiadanie tieto údaje poskytnúť príslušným štátnym orgánom podľa zákona a vy ako dotknutá osoba ste s tým uzrozmeneý.

V prípade nutnosti odovzdania za účelom plnenia zmluvy, je v určitých prípadoch potrebné spolupracovať aj s inými spoločnosťami, ktoré plnia úlohy pre prevádzkovateľa. Spoločnosť si starostlivo vyberá svojich partnerov, ktorým Vaše dáta zveruje a ktorí sú schopní zaistiť také technické a organizačné zabezpečenie Vašich údajov, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k Vaším údajom či k inému zneužitiu. Jedná sa hlavne o **prepravné a poštovné spoločnosti**, s ktorými má prevádzkovateľ zmluvný obchodný vzťah.

V prípade nutnosti odovzdania za účelom realizácie platby, sú platobné údaje odovzdávané finančnej inštitúcií alebo príslušnému prevádzkovateľovi platobných služieb.

Pre účely zasielania reklamných oznámení a reklamných materiálov, môžu byť niektoré Vaše údaje odovzdané externému prevádzkovateľovi služieb v súvislosti s cieľovou reklamou.

Pre účely analýzy a vyhodnocovania štatistických údajov na našich webových stránkach (analytické, anketové a CRM nástroje), primárne za účelom zlepšovania kvality poskytovaných služieb, môžu byť automatizovane zbierané údaje (cookies) odovzdávané prevádzkovateľovi služieb webhostingu a elektronickej pošty, ako aj spoločnosti Google a Facebook v rámci analytických a trackingových technológií.

Ak sa v budúcnosti rozhodneme využiť ďalšie aplikácie alebo iných spracovateľov, aby sme uľahčili a zdokonalili spracovanie, sľubujeme, že na spracovateľa budeme klásť minimálne rovnaký nárok na bezpečnosť a kvalitu spracovania, ako v čase prijatia týchto zásad.

## 8. Čestné prehlásenie

Prevádzkovateľ nepracuje so žiadnymi citlivými osobnými údajmi, t.j. osobnými údajmi, ktoré vypovedajú o národnostnom, rasovom alebo etnickom pôvode, politických postojoch, členstve v odborových organizáciách, o náboženstve a svetonázore, odsúdení za trestný čin, o zdravotnom stave a sexuálnom živote subjektu údajov, genetické údaje subjektu údajov, či biometrické údaje.

Prevádzkovateľ umožňuje výkon práv dotknutých osôb podľa zákona o ochrane osobných údajov.

## 9. Záverečné ustanovenia

Tieto Zásady ochrany osobných údajov môže prevádzkovateľ v prípade potreby aktualizovať podľa platných právnych predpisov a prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto zásad. Ak sa tak stane, zreviduje tiež dátum poslednej aktualizácie uvádzaný v týchto Zásadách.

Zásady ochrany osobných údajov sú vydávané v elektronickej podobe a sú prístupné na webových stránkach, odkiaľ si ich môžete stiahnuť a vytlačiť alebo uložiť v elektronickej podobe.

## Cookies

Súbory cookie sú malé textové súbory, ktoré pri návšteve webovej stránky ukladá prehliadač v počítači alebo zariadení návštevníka. Súbory cookie umožňujú webovej stránke rozpoznať zariadenie používateľa a zapamätať si určité informácie o vašich reláciách počas Vášho pripojenia.

Jednotlivé stránky našej spoločnosti používajú cookies, ktoré nám pomáhajú zabezpečiť lepšie služby. Na našich webových stránkach sa môžu používať nasledovné typy súborov cookie:

- a) Nevyhnutné cookie: Tieto súbory cookie sú potrebné pre prevádzku našich webových stránok. Sem patria napríklad cookie, ktoré vám umožňujú prihlásiť sa do bezpečných sekcií našej webovej stránky.

- b) Výkonové cookie: Tieto súbory cookie nám umožňujú analyzovať, akým spôsobom pracujete s našimi stránkami. To môžeme použiť na zlepšenie a zjednodušenie použiteľnosti našich webových stránok. Údaje, ktoré tieto súbory cookie zbierajú, sú agregované a anonymné.
- c) Funkčné cookies: Tieto súbory cookie si pamätajú vašu voľbu za účelom zlepšenia vášho používateľského komfortu. Tým umožnia webovej stránke prispôbiť obsah pre vás alebo zapamätať si vaše preferencie, napríklad vašu voľbu jazyka. Údaje, ktoré tieto súbory cookie zbierajú, vás osobne neidentifikujú.

Pre niektoré funkcie v rámci našich webových stránok používame ako dodávateľa tretiu stranu, napríklad služby spoločnosti Google alebo prepojenia na túto službu.

## Článok XII.

### Náhrada škody pri neprevzatí tovaru:

1. Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka); v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar alebo po výzve predávajúceho si v prípade zvolenia osobného odberu tovar neprevzal v určenej lehote na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. X bod 2. písm, podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.
2. Pri určovaní výšky náhrady škody, predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk.
3. Predávajúci má právo aj neuplatniť si právo na náhradu škody alebo si uplatniť toto právo len z časti.

## Článok XIII.

### Reklamácie a záručné podmienky:

#### Všeobecná časť

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 619 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ. Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 422 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov s tým, že ustanovenia tohto článku sa nepoužijú. Predávajúci nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla počas prepravy tovaru.
2. Tovar alebo službu zakúpenú u predávajúceho je možné reklamovať iba na základe písomnej reklamácie kupujúceho odoslanej na adresu predávajúceho spolu s reklamovaným tovarom, dokladom o zakúpení a úhrade kúpnej ceny. Kupujúci na vypísanie môže využiť aj **formulár** v samostatnej prílohe Reklamačný poriadok a umiestnený aj na internetovej stránke predávajúceho.
3. Reklamácia tovaru alebo služby musí obsahovať:
  - označenie čísla objednávky
  - označenie predávajúceho
  - označenie kupujúceho a jeho poštovej a emailovej adresy
  - dôvod reklamácie
  - práva, ktoré sa zo zodpovednosti za vady uplatňujú
  - dátum a podpis kupujúceho.
4. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady, ktoré kupujúci môže uplatniť, stanoví § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru či služby, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru či služby, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru či služby alebo závažnosť vady. Predávajúci

môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadný tovar či službu za nezávadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar alebo služba mohla riadne užívať ako tovar alebo služba bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru či služby alebo má právo odstúpiť od zmluvy. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar či službu riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Uvedené práva kupujúceho zanikajú, ak neboli uplatnené vyššie uvedeným spôsobom v záručnej dobe. Dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov od prebratia tovaru či služby, s výnimkami stanovenými zákonom.

5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, poskytnutím náhradnej služby, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomnou výzvou na prebratie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Predávajúci je povinný potvrdiť kupujúcemu prijatie reklamácie bez zbytočného odkladu od jej doručenia.
7. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie bez zbytočného odkladu po jej prijatí. Spôsob vybavenia reklamácie určuje predávajúci s prihliadnutím na rozhodnutie kupujúceho o tom, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady uplatňuje. Spôsob vybavenie reklamácie určí predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Predávajúci je povinný v uvedenej lehote vydať kupujúcemu písomné potvrdenie o vybavení reklamácie.
9. Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie spôsobu vybavenia reklamácie, potvrdenie o vybavení reklamácie alebo zamietnutie reklamácie budú kupujúcemu odoslané iba na jeho emailovú adresu.

## **Reklamácia potravín**

### **A. Zodpovednosť za vady**

1. Potraviny sú vadné, ak nezodpovedajú svojej kvalite, t.j. ak je preukázateľné narušenie kvalitatívnych vlastností potraviny, maximálne do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti.
2. Pri predaji potravín zodpovedá predávajúci za vady, ktoré majú predávané potraviny:
  - pri ich prevzatí kupujúcim
  - po ich prevzatí kupujúcim, maximálne do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti.
3. Predávajúci nezodpovedá za vady potravín ak:
  - došlo k zmene ich kvality v dôsledku nesprávneho skladovania
  - ak sa vady reklamujú po uplynutí dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti.

### **B. Lehoty na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady**

1. Vady potravín, za ktoré predávajúci zodpovedá, je spotrebiteľ povinný reklamovať:
  - bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti
  - pri potravinách, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň, ktorý nasleduje po ich kúpe.
2. Ak kupujúci nedodrží lehoty uvedené v bode 1. tohto článku, jeho práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.
3. Nesprávne vydanú hotovosť je kupujúci povinný reklamovať ihneď po nákupe, t.j. ešte pred odchodom z pokladničnej zóny.

### C. Spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady

1. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť včas v zmysle článku II. tohto reklamačného poriadku s tým, že ich môže uplatniť v sídle predávajúceho.
2. Pri reklamovaní vady je kupujúci povinný:
  - predložiť potravinu, ktorú považuje za vadnú
  - predložiť doklad o nákupe preukazujúci, že vadná potravina bola zakúpená u predávajúceho
  - popísať vadu potraviny
  - vybrať si niektorú z možností vybavenia reklamácie uvedenej v čl. D bod 2 tohto reklamačného poriadku.

### D. Nároky kupujúceho a vybavenie reklamácie

1. Kupujúci má nárok na:
  - výmenu potraviny
  - odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny za vrátenú vadnú potravinu
  - primeranú zľavu z ceny, ak potravina má také neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa potravina mohla užiť. Po takomto vybavení reklamácie predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola znížená cena.
2. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle bodu 1 tohto článku uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
3. Ak je reklamácia dôvodná vybaví predávajúci reklamáciu čo najskôr.

### Článok XIV.

#### Alternatívne riešenie sporov

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@cakankovysirup.sk](mailto:info@cakankovysirup.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
3. Alternatívne riešenie 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 sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### Článok XV.

#### Záverečné ustanovenia:

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom

tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.

2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.
3. Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky a oboznámil sa s ich znením.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim ako i sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu, rovnako spolu s reklamačným poriadkom budú doručené v potvrdzujúcej objednávke.
5. Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčiastiach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.
6. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **14.3.2020**.