



LIANA GOLIAŠ s.r.o.
Lopuchovská 734/1
Raslavice, 08641

Všeobecné obchodné podmienky

1. Všeobecné ustanovenia

Obchodné podmienky LIANA GOLIAŠ platia pre nákup výrobkov prostredníctvom internetu na stránke www.liana.sk a jej podstránkach. Tieto podmienky špecifikujú a upravujú práva a povinnosti kupujúceho a predávajúceho.

Predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu www.liana.sk je:

LIANA GOLIAŠ s.r.o.

Lopuchovská 734/1

086 41 Raslavice

IČO: 53423526

DIČ: 2121361869

IČ DPH: SK2121361869

TEL / FAX: 054 4792 195 / 054 4792 136, **mobil:** 0918 775 851, 0905 775 851, 0915 775 854

Zapísaná v Živnostenskom registri OÚ v Bardejove pod číslom 701-1480, zo dňa 29.09.1992

ďalej ako Predávajúci alebo Prevádzkovateľ.

2. Vymedzenie pojmov

2.1 Obchodné podmienky – sú všeobecné obchodné podmienky (VOP), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť každej kúpnej zmluvy uzavretej vo forme ponuky zo strany predávajúceho a objednávky na dodanie tovaru zo strany kupujúceho vytvorenej na www.liana.sk a jej podstránkach.

2.2 Kupujúci (príjemca) - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá kupuje tovary a služby výmenou za peniaze. Nadobudnuté položky alebo tovar môže použiť pre osobnú potrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti, alebo spracovať v ďalšej výrobe, predat', alebo spotrebovať.

2.3 Objednávka – je kúpna zmluva, na ktorej základe je realizovaný predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu. Hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby sú publikované v príslušných sekciách tovarov alebo služieb na web stránke www.liana.sk či jej podstránkach. Obrázky tovarov majú ilustračný charakter a nemusia sa zhodovať so skutočnosťou.

Minimálna hodnota objednávky tovarov pre poštovné ZDARMA je v eshope stanovená vo výške 120,- EUR s DPH. Pokiaľ si kupujúci objedná tovar v tejto alebo vo vyššej sume, poštovné náklady za kupujúceho hradí prevádzkovateľ obchodu v rámci doručenia takej objednávky na území Slovenskej republiky.

2.3.a Objednávka vzniká na strane kupujúceho stlačením tlačidla „košík“ (alebo kupujúci použije pri vybranom produkte tlačidlo „Do košíka“) na stránke prevádzkovateľa internetového obchodu, a to pri produkte, ktorý si chce zákazník zakúpiť.

Ak je už príjemca registrovaný a má už vytvorené svoje konto, nemusí sa opätovne registrovať, ale stačí použiť funkciu „Prihlásiť“, kde sa zadajú údaje, ktoré príjemca použil pri svojej registrácii.

Jednorazový nákup v eshope bez registrácie príjemcu nie je možný.

Predávajúci akceptuje aj možnosť elektronickej (emailovej) a telefonickej objednávky zo strany kupujúceho, kde kupujúci uvedie tovar a jeho množstvo emailom / telefonicky a zároveň poskytne predajcovi za účelom jej spracovania a expedície dodáciu a fakturačnú adresu, telefonický kontakt či email. Aj na takto vytvorenú objednávku platia príslušné časti týchto VOP a kupujúci ich berie na vedomie.

2.3.b Odkaz pre predávajúceho – je priestor pre kupujúceho v kroku ZHRNUTIE OBJEDNÁVKY, kde pred záväzným objednaním resp. odoslaním objednávky môže kupujúci vložiť do príslušného textového poľa svoj podnet, odkaz či dopyt na výrobok, ktorý nie je skladom a kupujúci má záujem si ho objednať. Tento odkaz sa elektronicky doručí predávajúcemu spolu s objednávkou.

Predávajúci preskúma taký podnet a v závislosti od dostupnosti produktu či povahy podnetu rozhodne či podnetu kupujúceho dokáže vyhovieť. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade priloženia tovaru do existujúcej objednávky podľa podnetu kupujúceho sa môže vzťahovať úprava ceny poštovného, kedy váha priloženého tovaru môže presiahnuť už existujúcu váhovú kategóriu a následne sa na takto priložený tovar môže vzťahovať vyššia kategória ceny poštovného. Pri tomto podnete predávajúci odporúča použiť platbu na dobierku.

2.3.c Objednávku pred jej odoslaním je možné kedykoľvek úplne zrušiť, editovať, zmazať alebo upravovať množstvo. Pred samotným odoslaním objednávky, kupujúci postupne dokončí svoju objednávku tak, že vyplní všetky požadované údaje (adresu, doručovaciu adresu, spôsob dopravy a zhrnutie celej objednávky). Následne, po vyplnení týchto všetkých informácií kupujúci odošle objednávku, ktorá sa elektronickým spôsobom doručí prevádzkovateľovi obchodu. Po odoslaní objednávky kupujúci automaticky dostane elektronické potvrdenie o odoslaní svojej objednávky na emailovú adresu uvedenú v registrácii.

Kúpna zmluva nadobúda platnosť akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim. Objednávka je predávajúcim akceptovaná na základe e-mailového potvrdenia kupujúceho o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky predávajúcim.

2.3.d Stornovanie objednávky po jej odoslaní – je možné za podmienok, ktoré určil prevádzkovateľ eshopu.

Prevádzkovateľ akceptuje bezplatné stornovanie iba celej objednávky príjemcom po jej odoslaní, ak prijal podnet od príjemcu na takýto úkon.

Podnetom na stornovanie takej objednávky sa rozumie email od príjemcu, zaslaný na adresu eshop@liana.sk kde v jeho predmete sa uvedie STORNO ZASLANEJ OBJEDNÁVKY a príjemca uvedie svoje identifikačné údaje (meno, adresu a telefónny kontakt)



a identifikačné údaje svojej objednávky (dátum vytvorenia objednávky, číslo objednávky). Alternatívne, podnetom na stornovanie sa rozumie aj telefonické stornovanie už odoslanej objednávky, o ktoré príjemca môže požiadať prevádzkovateľa na telefónnom čísle / +421 918 775 851 / +421 54 4792 195 / +421 905 775 851, kde uvedie svoje identifikačné údaje a identifikačné údaje svojej odoslanej objednávky, ktorú chce za týmto účelom stornovať.

Čiastočné stornovanie odoslanej objednávky nie je možné pre expedičné a logistické údaje, ktoré sa čiastočným stornovaním objednávky následne zmenia.

Prevádzkovateľ umožňuje bezplatné storno už zaslanej objednávky v pracovných dňoch denne, ak prijal podnet od kupujúceho **najneskôr do dvoch hodín** od prijatia objednávky.

Ak bola objednávka prijatá prevádzkovateľom v pracovných dňoch po 17.00 hod., prevádzkovateľ prijíma podnet resp. monitoruje emailovú komunikáciu na stornovanie odoslanej objednávky najneskôr do 9.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.

Ak bola objednávka prijatá počas víkendov alebo sviatkov, podnetom na stornovanie sa rozumie taký podnet, ktorý prevádzkovateľ prijal najneskôr do 9,00 hod. pracovného dňa, ktorý nastal po víkende alebo po sviatku.

Prevádzkovateľ potvrdí stornovanie odoslanej objednávky elektronicky, a to zaslaním emailu príjemcovi. Alternatívne, potvrdí príjemcovi stornovanie telefonicky.

Pre bezproblémové stornovanie už zaslanej objednávky, prevádzkovateľ vyžaduje správne vyplniť identifikáciu príjemcu a objednávky. Ak príjemca nevyplní, alebo nepodá správne údaje, prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť taký podnet.

Pri opakovanom a pravidelnom zneužívaní možnosti stornovania už odoslanej objednávky príjemcom, prevádzkovateľ obchodu si vyhradzuje právo takého príjemcu vymazať zo svojej databázy neumožniť mu ďalšiu registráciu.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo čiastočného stornovania objednávky vtedy, ak kupujúcim objednaný tovar je nedostupný alebo nie je dostupný v takom množstve, ktoré si objednal kupujúci. V takom prípade prevádzkovateľ kontaktuje kupujúceho telefonicky alebo emailom a informuje ho o danej skutočnosti a zároveň dohodne ďalší postup.

2.3.c Ak príjemca po odoslaní svojej objednávky použil aj platobnú bránu (eCard VUB) prevádzkovateľa obchodu a zaplatil za objednaný tovar, príjemca môže dať podnet o stornovanie takto odoslanej a zaplatenej objednávky prevádzkovateľovi eshopu podľa bodu 2.3.d

2.3.b Prevádzkovateľ vráti finančné prostriedky príjemcovi, ak boli pripísané na účet prevádzkovateľa, do 7 kalendárnych dní od ich pripísania. Spôsob platby je rovnaký, aký použil príjemca pri svojej platbe prevádzkovateľovi, pokiaľ sa príjemca a prevádzkovateľ nedohodnú inak. K vráteniu prostriedkov preto príjemca uvedie číslo svojho účtu, kde mu má byť platba poukázaná

Ak príjemca nespĺni vo svojom podnete podmienky prevádzkovateľa pre stornovanie odoslanej objednávky, prevádzkovateľ si vyhradzuje právo taký podnet zamietnuť.

2.3.d Akceptovanie objednávky obsahuje identifikáciu kupujúceho, predávajúceho, číslo objednávky, dátum prijatia objednávky, názov, množstvo a cenu objednaného tovaru, typ doručenia a jeho cenu, celkovú cenu objednávky. Kupujúci berie na vedomie, že odoslaním objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť za tovar cenu, ktorá je definovaná, ako celková cena.

2.3.e Po odoslaní objednávky bude Vaša objednávka spracovaná maximálne do 48 hodín a následne na Váš e-mail bude po jej spracovaní obratom doručené potvrdenie o spracovaní objednávky predávajúcim; na uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie (statusy) ohľadom Vašej objednávky. Každý zaslaný status označuje zmenu v stave objednávky, kde kupujúci priebežne dostáva informácie v akom stave spracovania či expedície sa nachádza jeho objednávka.

2.3.f Predávajúcim potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany, ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia. Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho počet), cena za tovar a spôsob i cena doručenia.

2.3.g Odoslaním objednávky kupujúci uzatvára kúpnu zmluvu na ním vybraný tovar a vstupuje tým do zmluvného vzťahu s predávajúcim, ktorý sa riadi týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Odoslaním objednávky kupujúci tieto všeobecné obchodné podmienky predávajúceho bez výhrad prijíma a akceptuje.

2.3.h Kúpna zmluva medzi príjemcom a predajcom zaniká okamihom podpísania preberacieho listu alebo okamihom podpísania preberacieho listu a zaplata celkovej sumy príjemcom prepravnej spoločnosti. Zároveň týmto okamihom začína plynúť záručná doba tovaru, ktorý si príjemca prebral.

2.4 Príjemca – je fyzická alebo právnická osoba určená na prevzatie predmetu, ktorú kupujúci uvedie v sekcii objednávky na web stránke prevádzkovateľa internetového obchodu.

2.5 Adresa dodania – je dodacia adresa v Slovenskej republike alebo v Českej republike, ktorú definoval kupujúci za účelom doručenia zakúpeného tovaru. Adresa dodania sa môže líšiť od fakturačnej adresy, pokiaľ ju kupujúci v príslušnej sekcii svojho nákupu definuje.

2.6 Miesto dodania – je miesto na území Slovenskej republiky alebo Českej republiky, na ktoré mu bude prepravnou službou doručený objednaný tovar.

2.7 Dodacie podmienky a spôsob dodania – je záväzok dodať tovar, ktorý je splnený odovzdaním tovaru kupujúcemu resp. príjemcovi uvedenom v objednávke alebo jeho odovzdaním prepravnej spoločnosti za účelom doručenia objednaného tovaru príjemcovi.

2.7.a Objednaný tovar vhodne zabalíme a posielame prostredníctvom spoločnosti GLS Parcel Slovensko spol. s r.o. (ďalej GLS) formou balíkovej dobiery. Predávajúci nezodpovedá za zásielky po ich odovzdaní prepravnej spoločnosti, alebo za zásielky, ktoré sa stratili počas prepravy, či boli ukradnuté z poštovej schránky kupujúceho po ich doručení prepravnou spoločnosťou.

2.7.b Cena doručovacieho (poštovného) poplatku pri objednávke sa odvíja podľa váhy objednaného tovaru a je kategorizovaná pre kupujúceho podľa hmotnosti tovaru resp. balika nasledovne:

Cena poštovného / koľko stojí balík

	BEZ dobiery / platba kartou	S dobiere	BEZ dobiery / platba kartou	S dobiere
	GLS pre SR	GLS pre SR	GLS pre ČR	GLS pre ČR
> 5,0kg	4,20 €	5,20 €	5,90 €	6,80 €
> 10,0kg	4,50 €	5,50 €	7,00 €	7,90 €
> 20,0kg	5,30 €	6,30 €	7,90 €	8,80 €
> 30,0kg	6,00 €	7,00 €	8,50 €	9,40 €
> 40,0kg	7,00 €	8,00 €	9,50 €	10,40 €

Pri objednávke minimálne za 120, - EUR s DPH alebo vyššej, poštovné poplatky za kupujúceho hradí prevádzkovateľ eshopu.



2.7.c Každý zasielaný balík od prevádzkovateľa, ktorého súčasťou je objednaný tovar zakúpený prostredníctvom eshopu, je prepravnou spoločnosťou automaticky poistený.

2.7.d Expedícia tovaru, jeho odovzdávanie prepravcomi resp. posielanie, je uskutočňovaná v pracovných dňoch denne, okrem víkendov, sviatkov a dní pracovného pokoja, ktoré sú schválené a dodržiavané Slovenskou republikou. Objednávky prijaté a zároveň potvrdené predávajúcim v pracovných dňoch do 17.00hod sú expedované prepravnej spoločnosti najbližší pracovný deň.

2.7.e O tom, že Vaša objednávka bola odovzdaná prepravcovi alebo je pripravená na osobný odber na našej prevádzke, Vás budeme informovať emailom alebo sms správou (pokiaľ ste tieto údaje uviedli).

2.7.f Dodacou lehotou od potvrdenia objednávky sa počíta obdobie 1-3 pracovných dní, k tomu treba pripočítať lehotu na doručenie prepravcom, čo je zvyčajne 1 – 3 pracovných dní. Predajca nenesie zodpovednosť ak je dodacia doba predĺžená, inak upravená alebo zmenená vinou prepravnej spoločnosti.

2.7.g V každej zásielke objednaného tovaru je priložená faktúra - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako záručný list. Ak doklad chýba, prosíme informuje nás čo najskôr telefonicky alebo na e-mailovú adresu eshop@liana.sk

2.7.h Závazok dodať tovar sa považuje za splnený aj v prípade, ak zákazník neprevezme tovar alebo odmietne tovar prevziať. V prípade, ak si zákazník tovar neprevezme a tovar sa nám vráti späť, máme právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a od zákazníka požadovať náhradu nákladov spojených s vrátením tovaru (poštovné súvisiace so spätným zaslaním tovaru).

2.7.i Kupujúci je povinný prevziať doručovaný tovar a prehliadnúť či skontrolovať doručený tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Kupujúci je povinný pri prevzatí objednaného tovaru skontrolovať kompletnosť balenia. Predajca nenesie zodpovednosť za prepravu objednaného tovaru prepravnou spoločnosťou, ani za jeho skladovanie, manipuláciu, či doručovanie.

2.7.j Ak je pri prebraní zásielky zistené viditeľné mechanické či iné poškodenie obalu zásielky, kupujúci môže takú zásielku neprebrať. Alebo môže skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia alebo porušeného balenia vyhotoviť záznam o poškodení tovaru za prítomnosti zástupcu prepravnej spoločnosti. Pri osobnom odbere, ak bol takýto odber vopred dohodnutý, je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

2.7.k Ak príjemca zistil poškodenie objednaného tovaru doma po jeho otvorení, je povinný o takto poškodenom tovare vyhotoviť fotografický záznam, ktorý obratom pošle ako reklamáciu na emailovú adresu: eshop@liana.sk spolu s vyplneným reklamačným protokolom, informáciou o čísle objednávky, faktúry a o počte poškodených kusov či rozsahu prípadného poškodenia či znehodnotenia ďalších tovarov, ktoré môžu byť súčasťou zásielky. Prevádzkovateľ po prijatí podnetu od príjemcu následne vyhodnotí reklamáciu a bezodkladne začne reklamačný proces s prepravnou spoločnosťou.

2.7.l Po prijatí reklamácie zo strany príjemcu, príslušných dokumentov a ich vyhodnotení, prevádzkovateľ sa s príjemcom dohodne buď na vrátení peňazí alebo na opätovnom zaslaní tých poškodených tovarov, ktoré sú predmetom reklamácie za predpokladu, že sú dostupné na sklade prevádzkovateľa. Príjemca sa počas reklamačného procesu zaväzuje poskytnúť maximálnu súčinnosť pri riešení možných problémov, ktoré môžu nastať počas reklamačného procesu. Proces reklamácie a vrátenie tovaru či peňazí príjemcovi sa prevádzkovateľ zaväzuje ukončiť do 7 kalendárnych dní od prijatia podnetu od príjemcu.

2.7.m Objednaný tovar zostáva až do jeho úplného zaplatenia kupujúcim vo vlastníctve predávajúceho.

2.8 Cena - je kalkulácia a jej súčet za jednotlivé položky, ktoré si kupujúci vyberie za účelom kúpy na web stránke prevádzkovateľa internetového obchodu.

2.8.a Cena a celková cena vzniká na základe záväzného potvrdenia objednávky prevádzkovateľom.

2.8.b Všetky poplatky v internetovom obchode prevádzkovateľa sú uvádzané vrátane DPH. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

2.9 Poplatky - je peňažná čiastka, ktorá je pravidelne vyberaná za určitú službu. Prevádzkovateľ si neúčtuje poplatky za balné a ani iné poplatky. Účtované sú len poplatky za doručenie tovaru príjemcovi podľa bodu **2.7.b**

2.10 Platba a jej možnosti – je úhrada celkovej ceny objednávky, ktorú je možné realizovať výlučne spôsobom, ktorý akceptuje prevádzkovateľ. Úhrada sa vykoná v Eurách (€). Úhrada stravými lístkami pri dobierke nie je akceptovaná prevádzkovateľom.

Možnosti platby v rámci eshopu:

- Dobierka (prostredníctvom GLS Slovakia formou balíkovej dobierky)
- Platba kartou online (eCard VUB)
- Platba predfaktúrou – prevádzkovateľ umožňuje platbu vopred na základe prijatej objednávky podľa bodu **2.3** a bodu **2.3.a** a po vzájomnej dohode s kupujúcim, ktorý berie na vedomie príslušné časti týchto VOP.

Po výbere platby kartou online, ak je táto možnosť platby dostupná na stránke prevádzkovateľa, príjemca je presmerovaný na zabezpečenú bránu VÚB banky, kde prebehne verifikácia platobných údajov platobnej karty a samotná realizácia platby. Prevádzkovateľ neprichádza do styku z citlivými údajmi o platobnej karte príjemcu. Prenos platobných údajov prebieha prostredníctvom zabezpečeného protokolu VÚB banky.

Platobná brána eCard umožňuje prijímať platby z nasledovných platobných kariet:

- Maestro, MasterCard Electronic, MasterCard, Visa Electron, VISA, V-Pay vydané bankami v SR alebo bankami, ktoré majú oprávnenie vydávať Platobné karty na území SR
- Platobné karty Maestro, MasterCard Electronic, MasterCard, Visa Electron, VISA, V-Pay vydané zahraničnými bankami
- Platobné karty Diners Club International
- Platobné karty American Express

2.10.a Zľavy pri platbe – súčasťou platby je možnosť uplatniť v sekcii NÁKUPNÝ KOŠÍK Zľavový kupón / darčekový šek, kde v prípadoch, kedy má zákazník k dispozícii takýto kupón, po jeho zadaní mu prevádzkovateľ poskytne príslušnú zľavu / darček. Na takto vydané kupóny / šeky sa vzťahujú osobitné podmienky, ktoré nemusia byť súčasťou web stránky www.liana.sk a môžu byť osobitnou súčasťou afiličných web stránok či web stránok sociálnych sietí.



2.11 Záruka – je záručná doba, ktorá je definovaná v zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka a je to záručná doba 24 mesiacov. Pre bližšie informácie pre reklamáciu nahliadnite na **Reklamačný protokol**.

2.11.a Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

2.11.b Pri potravinovom sortimente je dátum spotreby (dátum minimálnej trvanlivosti) vyznačený na obale alebo na štítku, dodávaný tovar má minimálnu dobu spotreby 2 mesiace. V prípade kratšej doby spotreby kontaktujeme zákazníka e-mailom alebo telefonicky a tovar expedujeme až po jeho súhlase.

2.12 Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru – sa uplatňuje kupujúcim, kedy kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu.

2.12.a Kupujúci je pri nákupe prostredníctvom e-shopu oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od uzavretej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

2.12.b Právo na odstúpenie od zmluvy je kupujúci povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (e-mail), pričom môže príjemca použiť formulár dostupný na našej internetovej stránke. Ak bude odstúpenie od zmluvy uplatnené prostredníctvom formulára na internetovej stránke predávajúceho, je povinnosťou predávajúceho potvrdiť spotrebiteľovi prijatie oznámenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

2.12.c Kupujúci si taktiež môže svoje právo odstúpenia od zmluvy uplatniť prostredníctvom emailu prevádzkovateľa, a to na adrese eshop@liana.sk kde zašle svoj návrh na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak kupujúci svoje oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslal najneskôr v posledný deň lehoty. Pri pochybnostiach o doručení sa odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručenia. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša príjemca.

2.12.d Pri odstúpení od zmluvy je kupujúci povinný zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcejmu najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Tovar by mal byť vrátený prevádzkovateľovi nepoškodený, kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie,) s priloženým dokladom o kúpe.

2.12.e Predávajúci nie je povinný pri odstúpení od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru vrátiť spotrebiteľovi platbu skôr, ako mu bude tovar doručený alebo príjemca nepreukáže zaslanie tohto tovaru predávajúcejmu napríklad preukázaním podacieho lístku na pošte.

2.12.f Ak príjemca odstúpi od zmluvy, predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vrátiť spotrebiteľovi všetky platby od neho prijaté na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov na základe zmluvy. Lehota na splnenie tejto povinnosti je 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Spôsob platby je rovnaký, aký použil príjemca pri svojej platbe predajcovi, pokiaľ sa príjemca a predajca nedohodnú inak.

2.12.g Dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku príjemcom výslovne zvoleným iným spôsobom doručenia (napr. expresné doručenie do 24 hodín), ako je najlacnejší a bežne prijateľný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim nie je predávajúci povinný spotrebiteľovi uhradiť.

2.12.h V súlade s ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. príjemca nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- 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.

2.13 Registrácia na web stránke prevádzkovateľa www.liana.sk – je predloženie a zápis potrebných identifikačných údajov, ktoré slobodne poskytnete kupujúci v elektronickej forme do registračného formulára prevádzkovateľa internetového obchodu za účelom vytvorenia objednávky. Identifikačné údaje slúžia na overenie existencie príjemcu a je nutné ich zadať správne. V prípade, že už máte vytvorené konto na portáli www.liana.sk nemusíte sa opätovne registrovať ale stačí použiť funkciu prihlásiť a zadať svoje registračné údaje.

2.13.a Pri registrácii pred nakupovaním je potrebné poskytnúť nasledovné údaje:

- Povinné údaje: meno a priezvisko, presná adresa vrátane krajiny (resp. adresa, ktorá ma byť uvedená na faktúre)
- Povinný údaj: e-mailová adresa (Registračný e-mail je pre účely registrácie do portálu prevádzkovateľa a je veľmi dôležitý, preto si zvolte existujúci a používaný e-mail. Proces registrácie bez overenia e-mail adresy nie je možné dokončiť a vytvoriť tak konto v portáli prevádzkovateľa.)
- Povinný údaj: telefónne číslo (pre rýchlejší kontakt s Vami)
- Povinný údaj: ak nakupujete ako firma / živnostník, navyiac: obchodný názov, IČO a IČ DPH (pre vystavenie faktúry a správne zaúčtovanie).
- Voliteľný údaj: ďalšia dodacia adresa (ak si želáte doručiť zásielku na inú adresu ako je fakturačná)
- Súhlas s obchodnými podmienkami - bez odsúhlasenia obchodných podmienok používania prevádzkovateľa internetového obchodu www.liana.sk nie je možné vykonať registráciu. Znenie obchodných podmienok sa Vám zobrazia po kliknutí na link pod súhlasom s obchodnými podmienkami. Zaškrtnutím príslušného políčka súhlasíte so znením obchodných podmienok a vyjadrujete, že ste si ich dôsledne prečítali a rozumiete ich obsahu.
- Povinný údaj: heslo – slúži na administráciu a prihlásenie sa do eshopu, na vytvorenie a správu objednávok, atď.

2.13.b Ak príjemca zabudne svoje prihlasovacie heslo, na obnovenie zabudnutého hesla sa používa funkcia „Zabudnuté heslo“. Táto funkcia je dostupná na stránke eshopu, pod tlačidlom „Eshop“. Po zadaní registračnej adresy, pod ktorou sa príjemca registroval, systém následne doručí na email príjemcu postup na získanie nového hesla.



2.14 Podmienky ochrany osobných údajov - Prevádzkovateľom osobných údajov podľa § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) je LIANA GOLIAŠ s.r.o., IČO: 53423526 so sídlom Lopuchovská 734/1, Raslavice (ďalej len: Prevádzkovateľ).

2.14.a Osobnými údajmi sa rozumie všetky informácie o identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe; identifikovateľnou fyzickou osobou je fyzická osoba, ktorú možno priamo či nepriamo identifikovať, najmä odkazom na určitý identifikátor, napríklad meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, sieťový identifikátor alebo odkazom na jeden či viac zvláštnych prvkov fyzickej, fyziologickej, genetickej, psychickej, ekonomickej, kultúrnej alebo spoločenskej identity tejto fyzickej osoby.

2.14.b Prevádzkovateľ nevymenoval zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov.

2.14.c Dvoje a kategórie spracovávaných osobných údajov - Prevádzkovateľ spracováva osobné údaje, ktoré ste mu poskytli/la alebo osobné údaje, ktoré prevádzkovateľ získal na základe plnenia Vašej objednávky.

2.14.d Prevádzkovateľ spracováva Vaše identifikačné a kontaktné údaje a údaje nutné pre plnenie zmluvy.

2.14.e Zákonný dôvod a účel spracovania osobných údajov je:

2.14.e.1 plnenie zmluvy medzi Vami a prevádzkovateľom podľa § 13 ods. 1 písm. b) Zákona,

2.14.e.2 oprávnený záujem prevádzkovateľa na poskytovanie priameho marketingu (najmä pre zasielanie obchodných oznamov a newsletterov) podľa § 13 ods. 1 písm. f) Zákona,

2.14.f Účelom spracovania osobných údajov je:

2.14.f.1 vybavenie Vašej objednávky a výkon práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu medzi Vami a prevádzkovateľom; pri objednávke sú vyžadované osobné údaje, ktoré sú nutné pre úspešné vybavenie objednávky (meno a adresa, kontakt), poskytnutie osobných údajov je nutnou požiadavkou pre uzavretie a plnenie zmluvy, bez poskytnutia osobných údajov nie je možné zmluvu uzavrieť či ju zo strany prevádzkovateľa plniť,

2.14.f.2 zasielanie obchodných oznamov a výkon ďalších marketingových aktivít.

2.14.g Zo strany prevádzkovateľa nedochádza k automatickému individuálnemu rozhodovaniu v zmysle § 28 Zákona.

2.14.h Doba uchovávanía osobných údajov, kde prevádzkovateľ uchováva osobné údaje je:

2.14.h.1 Po dobu nevyhnutnú k výkonu práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu medzi Vami a prevádzkovateľom a uplatňovanie nárokov z týchto zmluvných vzťahov (po dobu 15 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu).

2.14.h.2 Po uplynutí doby uchovávanía osobných údajov prevádzkovateľ osobné údaje vymaže.

2.14.ch Prijemcovia osobných údajov (subdodávateľa prevádzkovateľa) sú osoby:

2.14.ch.1 Poverené osoby podieľajúce sa na spracovaní objednávky, vyskladnení dodávaní tovaru a realizácii platieb či reklamácií na základe zmluvy,

2.14.ch.2 Zaisťujúce služby prevádzkovania e-shopu (IT služby) na web stránke www.liana.sk a jej podstránkach a ďalšie služby v súvislosti s prevádzkovaním e-shopu,

2.14.ch.3 Zaisťujúce prepravné / doručovacie služby.

2.14.ch.4 Zaisťujúce marketingové služby.

2.14.i Prevádzkovateľ nemá v úmysle odovzdať osobné údaje do tretej krajiny (do krajiny mimo EU) alebo medzinárodnej organizácii.

2.14.j Vaše práva za podmienok stanovených v Zákone sú:

- o právo na prístup ku svojim osobným údajom podľa § 21 Zákona,
- o právo na opravu osobných údajov podľa § 22 Zákona, poprípade obmedzenie spracovania podľa § 24 Zákona,
- o právo na výmaz osobných údajov podľa § 23 Zákona,
- o právo vzniesť námietku proti spracovaniu podľa § 27 Zákona,
- o právo na prenositeľnosť údajov podľa § 26 Zákona,

2.14.j.1 Jednotlivé práva môžete uplatniť u prevádzkovateľa v príslušnej forme, a to emailom na adresu eshop@liana.sk alebo písomne na korešpondenčnú adresu: Lopuchovská 734/1, 08641, Raslavice. Vyjadrenie a prípadne informácie o prijatých opatreniach Vám poskytneme čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca. Lehotu sme oprávnení v prípade potreby a vzhľadom na zložitost' a počet žiadostí predĺžiť o dva mesiace. O predĺžení lehoty vrátane uvedenia dôvodu Vás budeme informovať.

2.14.j.2 Ďalej máte právo podať sťažnosť na dozorný orgán: Úrad na ochranu osobných údajov (ďalej Úrad) v prípade, ak sa domnievate, že bolo porušené Vaše právo na ochranu osobných údajov. Adresa Úradu je: Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika,

2.14.k Podmienky zabezpečenia osobných údajov sú:

- o prevádzkovateľ prehlasuje, že prijal všetky vhodné technické a organizačné opatrenia k zabezpečeniu osobných údajov.
- o Prevádzkovateľ prijal technické opatrenie k zabezpečeniu dátových úložísk a úložísk osobných údajov v listinnej podobe, najmä zaheslovaný prístup, záloha disku, antivírusový program
- o Prevádzkovateľ prehlasuje, že k osobným údajom majú prístup len ním poverené osoby.

2.14.l Kupujúci svojou registráciou na web stránke prevádzkovateľa a vyplnením registračných údajov udeľuje svoj súhlas prevádzkovateľovi so spracovaním svojich osobných údajov v rámci Zákona za účelom vytvorenia a uzatvorenia kúpnej zmluvy, t.j. za účelom spracovania, vybavenia a odoslania objednávky.

2.14.m Odoslaním objednávky z internetového objednávkového formulára potvrdzujete, že ste oboznámený/á s podmienkami ochrany osobných údajov a že ich v celom rozsahu prijímate.



2.14.n S týmito podmienkami súhlasíte zaškrtnutím súhlasu prostredníctvom internetového formulára. Zaškrtnutím súhlasu potvrdzujete, že ste oboznámený/oboznámená s podmienkami ochrany osobných údajov a že ich v celom rozsahu prijímate.

2.14.m Poskytnutie osobných údajov kupujúcim je dobrovoľné; pokiaľ však kupujúci neposkytne predávajúcemu potrebné osobné údaje, kúpna zmluva sa nepovažuje za uzavretú a na objednávku kupujúceho sa neprihliada. Predávajúci má právo takú objednávku zrušiť.

2.15 Dostupnosť a aktualizácia web stránky - Naša web stránka je navrhnutá v tzv. responzívnom dizajne, ktorý sa prispôsobí automaticky zariadeniu podľa jeho rozlíšenia tak, aby boli všetky prvky dobre čitateľné a umiestnené. Podporuje všetky operačné systémy a webové prehliadače, kde k dispozícii by mali byť jej všetky funkcie.

2.15.a Stránku počas jej prevádzkovania môžeme pravidelne aktualizovať, kde môžeme meniť hlavne vizuálny obsah, fotografie, sezónne motívy, aktualizovať cenníky, zlepšovať funkcie, či robiť pravidelnú údržbu na servery, kde je naša web stránka umiestnená. Navyše, niekedy sa môže vo virtuálnom svete vyskytnúť nečakaná alebo nebezpečná situácia (napadnutie vírusom, atď.), kde je nutné odpojiť webový obsah a tak znepriístupniť stránku pre jej a Vašu bezpečnosť. Z týchto alebo podobných dôvodov môže nastať dočasný výpadok jej funkčnosti, služieb, či funkcií.

2.15.b Kupujúci berie na vedomie, že sa môže vyskytnúť situácia, kedy web stránka nebude prístupná alebo nebude z akéhokoľvek vyššie uvedeného dôvodu fungovať, a to najmä z technických dôvodov, upgradu softwaru, údržby alebo aktualizácie cien, synchronizácie s účtovným systémom, atď.

2.15.c Prevádzkovateľ upozorňuje, že na svojej web stránke zriadil elektronickú službu **Napište nám**, ktorá umožňuje registrovaným alebo neregistrovaným záujemcom zadať relevantnú otázku týkajúcu sa nami ponúkaného, či vyrábaného produktu, jeho dostupnosti, alternatív, použitia či chemického zloženia. Na Vaše otázky si prevádzkovateľ vyhradzuje právo odpovedať do 48 hodín a zaslať elektronickú odpoveď za predpokladu, že Vami vyplnené údaje pre odpoveď sú správne.

Pred odoslaním otázky a registráciou do eshopu záujemca musí opísať text z bezpečnostného mechanizmu CAPTCHA. CAPTCHA je najčastejšie používaný bezpečnostný mechanizmus, určený na zabránenie zneužitia (spamovania) poskytovaných webových služieb automatickými nástrojmi, resp. webovými robotmi.

Pri nesprávnom vyplnení či opísaní textu z CAPTCHA, odoslanie registrácie alebo otázky nie je možné úspešne dokončiť.

2.15.d Prevádzkovateľ upozorňuje, že na svojej web stránke zriadil sekciu označenú **ako FAQ (alebo Často kladené otázky)**, kde záujemca o túto službu môže nájsť odpovede na najčastejšie kladené otázky od kupujúcich. Túto sekciu sa prevádzkovateľ zaväzuje podľa potrieb príslušne rozširovať o relevantné otázky a odpovede.

2.15.e Prevádzkovateľ dáva na vedomie, že na svojej web stránke zriadil sekciu **Kontakt**, kde nájdete podľa potreby aktuálne firemné údaje, kontaktné údaje, telefónne či faxové čísla, emailové adresy a adresy prevádzok spolu s firemnými údajmi.

2.15.f Prevádzkovateľ dáva na vedomie, že na svojej web stránke zriadil sekciu **Recepty**, kde publikuje recepty či skúsenosti zákazníkov resp. tretích strán. Prevádzkovateľ tieto údaje neoveruje a zároveň nenesie zodpovednosť za správnosť údajov, či pracovných postupov poskytnutých tretími stranami.

2.15.g Novinky emailom (newsletter) je služba zriadená prevádzkovateľom za účelom elektronického informovania zákazníka o novinkách o tovare a ďalších zaujímavých informáciách (newsletter). Prevádzkovateľ môže poskytovať túto službu zákazníkovi, ak mu zákazník pred jej poskytovaním udelí svoj súhlas. Ak zákazník má záujem využívať túto službu, udelí svoj súhlas prevádzkovateľovi tak, že vloží svoju emailovú adresu do príslušného poľa a kliknutím na tlačidlo ODOSLAŤ zaregistruje svoju emailovú adresu za účelom využitia tejto služby.

Pokiaľ si zákazník viac neželá byť informovaný a nechce viac využívať túto službu, opätovným zadaním emailovej adresy do príslušného poľa a kliknutím na tlačidlo ODOSLAŤ sa zákazník z newslettera kedykoľvek odhlási.

2.15.h Prevádzkovateľ vyzýva, aby v rámci eshopu záujemcovia zasielali svoje podnety, nápady, postrehy, skúsenosti a rady poštou, či elektronicky na adresu eshop@liana.sk

2.15.i Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť a nezodpovedá za možné škody spôsobené neúplným prenosom, možnou modifikáciou či omeškaním elektronickej komunikácie behom prenosu od jej odosielateľa k adresátovi.

2.15.j Prevádzkovateľ upozorňuje na všeobecné možné riziká spojené s elektronicou komunikáciou, elektronicou obchodom či elektronicou platbou (eCard).

3. Práva a povinnosti predávajúceho

- Predávajúci sa zaväzuje spracovať a potvrdiť objednávku príjemcovi najneskôr do 48 hodín od jej vytvorenia v rámci eshopu www.liana.sk a jej doručenia predajcovi elektronicou poštou. Táto doba môže byť prekročená v prípade sezónnej výluky.
- Predávajúci sa zaväzuje dodať príjemcom objednaný druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky, okrem zjavných omylov a v prípade výraznej zmeny ceny tovaru.
- Predávajúci sa zaväzuje dodať tovar príjemcovi alebo ho odovzdať prepravcovi na prepravu v lehote 1 – 3 kalendárnych dní od jej záväzného potvrdenia. Tovar bude vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.
- Predávajúci sa zaväzuje riešiť reklamáciu v zákonnej lehote a v komplexných prípadoch ponúknuť možnosť obojstrannej dohody.
- Predávajúci nenesie zodpovednosť za prepravcu a prepravné podmienky samotného prepravcu tovaru, ktorý doručuje tovar príjemcovi
- Predávajúci nezodpovedá za oneskorené doručenie zásielky, zásielky ktoré sa stratili počas prepravy, či boli ukradnuté z poštovej schránky kupujúceho.
- Predávajúci nezodpovedá za prípadné nedodanie tovaru, ku ktorému došlo vinou výrobcu (subdodávateľa) v dôsledku akéhokoľvek obmedzenia, prípadne zrušenia distribučných práv alebo iných nepredvídateľných prekážok.
- Predávajúci má právo zrušiť objednávku z dôvodu nejasných alebo neúplných kontaktných údajov, z dôvodu neúspešného kontaktovania kupujúceho alebo pri storne objednávky zo strany kupujúceho.
- Predávajúci má právo zrušiť stornovanie odoslanej objednávky, ak príjemca nespĺní jej podmienky.



4. Práva a povinnosti kupujúceho

- Prijemca sa zaväzuje správne uviesť a vyplniť pravdivé údaje a dodáciu adresu a zodpovedá za aktuálnosť uvedených údajov.
- Prijemca potvrdzuje, že je v plnom rozsahu oboznámený s podmienkami ochrany osobných údajov podľa bodu 2.14 Podmienky ochrany osobných údajov.
- Prijemca sa zaväzuje objednaný tovar prevziať a zaplatiť jeho celkovú cenu.
- Prijemca je povinný skontrolovať a prehladnúť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je potrebné a balík je pri preberaní viditeľne poškodený, či javí známky akéhokoľvek poškodenia, príjemca má právo taký balík od kuriéra nepreberať a bezodkladne reklamovať tovar s prepravou spoločnosťou a jej zástupcom (kuriérom) to v súlade s jej podmienkami.
- Prijemca má právo odstúpiť od zmluvy alebo reklamovať tovar v medziach, ako ich definujú Všeobecné obchodné podmienky alebo Reklamačný protokol prevádzkovateľa.
- Prijemca berie na vedomie možné riziká spojené s elektronickou komunikáciou, elektronickým obchodom či elektronickou platbou (eCard).
- Prijemca berie na vedomie skutočnosti uvedené v týchto obchodných podmienkach a to, že sa bude nimi riadiť.
- Prijemca má právo stornovať už odoslanú objednávku, a to bezplatne a za predpokladu, že splní podmienky stornovania už odoslanej objednávky uvedené v týchto VOP.
- Prijemca berie na vedomie poštovný / doručovací poplatok a jeho výšku, ako je uvedená v týchto VOP.
- Tieto podmienky zároveň platia pre nákup výrobkov a tovarov prostredníctvom internetu na stránke www.liana.sk a jej podstránkach.

5. Záverečné ustanovenia

5.1 Predávajúci nezodpovedá za výber a ani za množstvo tovarov kupujúcim.

5.2 Orgánom dozoru nad činnosťou predávajúceho je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj.

5.3 Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z.

5.4 Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne meniť alebo dopĺňať všeobecné obchodné podmienky. Akékoľvek zmeny všeobecných obchodných podmienok nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke www.liana.sk. Právne vzťahy vyplývajúce z kúpnej zmluvy sa spravujú vždy všeobecnými obchodnými podmienkami účinnými v čase záväznej objednávky tovaru.

5.5 Prevádzkovateľ si vyhradzuje všetky práva. Neoprávnené kopírovanie, reprodukcia, prenájom, požičiavanie, verejné prevádzkovanie týchto Všeobecných obchodných podmienok alebo ich kontextu a loga firmy, či kontextu a obsahu web stránky uvedených na www.liana.sk či jej podstránok je bez písomného súhlasu prevádzkovateľa zakázané.

Žiadna časť tohto dokumentu alebo web stránky www.liana.sk či jej súčasť alebo podstránok nemôže byť kopírovaná, umiestnená vo vyhľadávacom systéme alebo vysielaná v žiadnej forme a žiadnym spôsobom, elektronicky, mechanicky, fotokópiou, nahrávkou alebo inak bez výhradného písomného povolenia prevádzkovateľa.

5.6 Vydaním nových Všeobecných obchodných podmienok staré strácajú platnosť.

5.7 Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2021.