Všeobecné obchodné podmienky Erosstar.sk

obchodnej spoločnosti HEXATRADE COMPANY s.r.o. na predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese www.erosstar.sk

Obsah

1. Základné informácie 2
2. Ako nakupovať na Erosstar.sk 3
3. Reklamačné podmienky – Práva z chybného plnenia (Reklamácia) 6
4. Výmena tovaru 10
5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy 10
6. Cena tovaru 11
7. Platobné podmienky 12
8. Dodacia lehota a spôsob doručenia 13
9. Recenzie produktov 14
10. Zákaznícky účet 15
11. Sťažnosti a riešenie sporov s Erosstar 15
12. Spätný odber elektrospotrebičov 17
13. Bezpečnosť a ochrana informácií (GDPR) 17
14. Záverečné ustanovenia 17

1. Základné informácie

Prevádzkovateľ

- **Obchodná značka:** Erosstar
- **Prevádzkovateľ:** HEXATRADE COMPANY s.r.o.
- **Právne sídlo:** Cejl 34/91, 602 00 Brno-Zábrdovice, Česko
- **Hlavná prevádzkareň:** Erosstar, Cejl 34/91, 602 00 Brno-Zábrdovice, Česko
- **IČO:** 05910684
- **DIČ:** CZ05910684
- Zapísaná v obchodnom registri vedenom na Krajskom súde v Brne, oddiel C, vložka 98905

(Ďalej ako „Erosstar“ alebo „Predávajúci“)

Erosstar prevádzkuje elektronický obchod na adrese www.erosstar.sk (ďalej ako „e-shop“).

Kontaktná adresa

Kontaktná adresa a adresa prevádzky **(tu zasielajte reklamácie)** :
Cejl 34/91, 60200 Brno-Zábrdovice, Česko
(Ďalej ako „Centrála“)

Spojenie k dispozícii v pracovnej dobe podľa informácií v internetovom obchode

- Telefón (SK): (+420) 545 578 536
- Telefón (SK): (+421) 220 812 509
- Email: info@erosstar.sk

(Ďalej ako „Kontaktné údaje“)

Bankové spojenie Euro (EUR):
IBAN: **SK8383300000002101184178**
BIC/SWIFT: **FIOZSKBAXXX**

Na čo slúžia obchodné podmienky

Nákupom v prevádzkových miestach Erosstar uzatvárate s Erosstar zmluvu. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej ako „VOP“) stanovujú obsah tejto zmluvy.

Ďalšie informácie o Erosstar nájdete na stránke „Kto je Erosstar“ .

Obsah Obchodných podmienok

Obchodné podmienky stanovujú vaše povinnosti a práva. Sú založené na platných právnych predpisoch Občianskeho zákonníka, ktorý rozširujú.

Súčasťou týchto VOP sú najmä Reklamačný poriadok, Zásady ochrany osobných údajov , Spôsoby dopravy a platby a ďalšie platné dokumenty, na ktoré sa vo VOP odkazujeme.

Pokiaľ nie je povedané inak, odseky obsiahnuté vo VOP sú právne záväzné.

Vstup na stránky Erosstar.sk

Prevádzkovateľ webovej stránky (Predávajúci) zakazuje vstup na tieto stránky a registráciu na webe osobám mladším ako 18 rokov.

Vstup na tieto webové stránky Vám bol umožnený iba po Vašom vyhlásení a potvrdení, že ste starší ako 18 rokov.

Registrácia do užívateľského účtu Vám bola umožnená iba po Vašom vyhlásení a potvrdení, že ste starší ako 18 rokov.

Erosstar vykonal všetky dostatočné opatrenia na to, aby zamedzil prístup na web osobám mladším ako 18 rokov. Ak ste na webe aj napriek tomu, že ste mladší ako 18 rokov, uviedli ste nepravdivé tvrdenia a prevádzkovateľ webovej stránky za takéto konanie nepreberá zodpovednosť.

Súhlas s obchodnými podmienkami

Vytvorením objednávky (napríklad kliknutím na tlačidlo, ktorým objednávku dokončíte, typicky s textom „Dokončiť objednávku“ alebo „Odoslať objednávku“ alebo vaším telefonickým vytvorením objednávky) sa pre vás stávajú tieto VOP a ich priložené dokumenty záväzné. Potvrdzujete tým, že ste oboznámili s VOP vrátane podmienok pre odstúpenie od kúpnej zmluvy, reklamačnými podmienkami, uzavretím kúpnej zmluvy podľa týchto VOP a výslovne s nimi súhlasíte v ich platnom znení a účinnom v okamihu tohto potvrdenia.

---

2. Ako nakupovať na Erosstar.sk

Táto sekcia upravuje možnosti objednania a uzavretia kúpnej zmluvy.

Všetky podané objednávky sú považované za záväzné.

Zmluva je uzatvorená až v okamihu, keď vám objednávku potvrdíme. Každá objednávka je potvrdená formou emailovej správy zaslanej na emailovú adresu uvedenú pri podaní objednávky. Prílohou potvrdenia sú aj tieto VOP.

Zákazník je o stave svojej objednávky informovaný pomocou elektronickej pošty a pomocou služby sledovania objednávok.

Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) si hradí kupujúci sám.

Beriete na vedomie, že Predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu, a to najmä s osobami, ktoré predtým podstatným spôsobom porušili kúpnu zmluvu (vrátane obchodných podmienok).

V prípade, že porušovanie týchto VOP, najmä, nie však výlučne, opakovaným neplatením alebo neprijímaním objednávok, neoprávneným používaním zľavových poukážok, nadmerným zneužívaním svojho práva na odstúpenie od zmluvy, poskytovaním nesprávnych či nepravdivých údajov, podvodnou alebo technickou manipuláciou systému alebo iným konaním v neprospech našej spoločnosti, sme oprávnení – v prípade narušenia našej spoločnosti, sme oprávnení. Medzi takéto opatrenia patrí napríklad zrušenie objednávok, vymazanie účtu zákazníka alebo žiadosť o náhradu škody a/alebo vystavenie u orgánov činných v trestnom konaní.

Erosstar si vyhradzuje v prípade nákupu akýmkoľvek spôsobom vlastnícke právo k veci až do okamihu, keď dôjde z vašej strany k zaplateniu celej kúpnej ceny.

Nákup na e-shope Erosstar.sk

Nakúpiť je možné na adrese www.erosstar.sk.

Objednávky cez e-shop www.erosstar.sk je možné vytvárať kedykoľvek v prístupnej dobe webu.

Snažíme sa, aby k výpadkom e-shopu nedochádzalo. V prípade výpadku informačného systému alebo zásahu vyššej moci (napr. výpadok elektriny) nezodpovedáme za nedodržanie prevádzkovej doby e-shopu.

Tovar je možné objednať a doručiť iba do nasledujúcich krajín: Česká republika, Slovenská republika, Nemecko, Rakúsko, Slovinsko, Belgicko, Holandsko, Taliansko, Francúzsko, Litva, Lotyšsko, Estónsko, Chorvátsko, Grécko, Španielsko (okrem ostrovov), Portugalsko (okrem ostrovov), Fínsko. Pokiaľ nie je povedané inak, zásielku možno doručiť iba do vnútroštátnej časti krajiny, nie na pripadajúce ostrovy. V prípade, že chcete objednať na ostrovy, kontaktujte nás vopred, aby sme mohli zistiť dostupnosť doručenia.

Tovar vložíte do nákupného košíka webového rozhrania obchodu kliknutím na tlačidlo „Vložiť do košíka“ alebo na grafickú ikonu košíka alebo na tlačidlo s obdobným významom. Následne vyplníte objednávkový formulár, ktorý obsahuje najmä informácie o:

- objednávanom tovare,
- spôsobe dodania objednávaného tovaru, pritom budete informovaní o nákladoch spojených s dodaním,
- spôsobu úhrady kúpnej ceny, pritom budete informovaní o nákladoch za vybraný spôsob platby,
- kontaktné a doručovacie údaje,

(ďalej spoločne ako „Objednávka“)

Pred zaslaním objednávky vám bude umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré ste do objednávky vložili.

Objednávka je vytvorená v okamihu kliknutia na tlačidlo určené na dokončenie objednávky, spravidla označené „Potvrdiť objednávku“ alebo inak obdobne pomenované tlačidlo. Dovtedy môžete svoju objednávku v košíku ľubovoľne upravovať, vrátane spôsobu dopravy a platby.

Údaje uvedené v objednávke sú Predávajúcim považované za správne.

Erosstar bezodkladne po obdržaní objednávky vám toto obdržanie potvrdí elektronickou poštou, a to na vami uvedenú adresu elektronickej pošty uvedenú v užívateľskom rozhraní či v objednávke (ďalej ako „elektronická adresa kupujúceho“).

Erosstar je vždy oprávnený v závislosti od charakteru objednávky (množstvo tovaru, výška kúpnej ceny, predpokladané náklady na dopravu) vás požiadať o dodatočné potvrdenie objednávky (napríklad písomne či telefonicky).

Všetka prezentácia tovaru umiestnená vo webovom rozhraní obchodu je informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru. Ustanovenie § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa nepoužije.

Webové rozhranie obchodu obsahuje informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru. Informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené vo webovom rozhraní obchodu platia pre východiskovú a následne pre vami vybranú cieľovú krajinu.

Nákup po telefóne

Objednanie po telefóne môžete iniciovať iba vy ako zákazník. Erosstar Vám nebude nikdy volať so žiadosťou o vytvorenie objednávky.

V prípade objednania cez telefón je zmluva uzatvorená v momente Vášho potvrdenia a následne potvrdenia prijatia objednávky našim zamestnancom.

Na vybavenie objednávky si pripravte kódy PLU vami vybraného tovaru, ktoré nájdete v detaile produktu na webe Erosstar. Ide o šesťmiestny kód zostavený iba z číslic.

3. Reklamačné podmienky – Práva z chybného plnenia (Reklamácia)

Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom práv z chybného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občianskeho zákonníka a zákonom č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov).

Hlásenie chyby tovaru

Ste povinní bez zbytočného odkladu po dodaní tovaru ho prezrieť a oznámiť nám prípadné zistené vady.

Vo svojom oznámení musíte uviesť aké vady boli u zakúpeného tovaru zistené.

Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:

- má tovar vlastnosti, ktoré si strany dojednali,
- sa tovar hodí na účel, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza,
- je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti,
- tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

Pokiaľ sa vada prejaví v priebehu prvých 12 mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol vadný už pri prevzatí, ibaže to povaha veci alebo vady vylučuje. Táto doba nebeží po dobu, po ktorú nemôže kupujúci vec užívať, v prípade, že vada bola vytknutá oprávnene.

Výnimky zo zodpovednosti za vady

Práva z vadného plnenia Kupujúcemu taktiež nepatria, pokiaľ Kupujúci pred prevzatím Tovaru vedel, že Tovar má vadu, alebo pokiaľ si Kupujúci vadu spôsobil sám, najmä týmito spôsobmi:

- bežným opotrebovaním tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru a/alebo elektrickým prepätím,
- nevhodným používaním či nevhodným skladovaním,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- nadmerným zaťažovaním či používaním v rozpore s podmienkami,

- úpravami tovaru zákazníkom,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- znečistením tovaru nad mieru hygienickej prípustnosti a/alebo bezpečnosti.

Čo urobiť s elektronikou pred reklamáciou

Pred podaním reklamácie sa uistite, že výrobok sa výrobok snažíte uviesť do chodu správnym spôsobom. Medzi také patrí okrem iného overiť:

- batérie sú vo výrobku vložené správnym smerom, ak je výrobok na vymeniteľné batérie,
- batérie sú dostatočne nabité, platia pre výrobky s vymeniteľnými batériami aj integrovanými,
- nabíjací kábel je funkčný, pokiaľ ním výrobok disponuje,
- výrobok nie je v uzamknutom prepravnom režime, pokiaľ týmto režimom výrobok disponuje,
- stlačili a podržali ste zapínacie tlačidlo dostatočne dlho, podľa pokynov výrobcu,
- postupovali ste presne podľa pokynov výrobcu na uvedenie výrobku do prevádzky.

Ako uplatniť práva z vád tovaru – Ako reklamovať tovar

Na výber máte niekoľko spôsobov uplatnenia reklamácie. Zoradili sme vám ich podľa rýchlosti a komfortu uplatnenia.

Všetky procesy platné pre vašu krajinu sú k dispozícii na stránke Vrátenie, výmena a reklamácia .

Erosstar má právo odmietnuť prijatie tovaru na reklamáciu, pokiaľ je tovar znečistený alebo nespĺňa základné hygienické predpoklady. Pred odovzdaním tovaru na reklamáciu uveďte produkt do hygienicky nezávadného stavu.

Tovar odovzdaný na reklamáciu bude testovaný iba na Vami uvedenú závadu.

K tovaru pribaľte nevyhnutné príslušenstvo, bez ktorého by nebolo možné reklamovaný tovar používať a diagnostikovať (napríklad nabíjacie káble). Odporúčame však priložiť kompletné príslušenstvo. K tovaru odporúčame taktiež pribaliť kópiu dokladu o zakúpení.

Reklamačný a vratkový sprievodca Erosstar

Erosstar ponúka online reklamačný sprievodca, ktorý vás intuitívne prevedie celým procesom a správnym vyplnením reklamácie. Využite ho pre rýchlu a bezstarostnú reklamáciu.

Sprievodcu je možné spustiť nasledujúcimi spôsobmi:

- anonymné otvorenie, sprievodca je nutné vyplniť ručne
- otvorenie zo stránky detailu objednávky zaslaného emailom alebo cez váš účet, reklamačný sprievodca predvyplní informácie o vašej objednávke priamo do formulára.

Vo formulári je nutné uviesť:

- Identifikačné údaje objednávky
- Reklamovaný tovar
- Dôvod/y reklamácie
- Kontaktné údaje (adresu, email a telefón pre komunikáciu)
- Spôsob zaslania chybného tovaru
- Preferovaný spôsob vybavenia
- Bankový účet pre prípadné vrátenie platby

Po vyplnení a odoslaní formulára na uplatnenie práva z vád tovaru od nás Kupujúci dostane na uvedený e-mail potvrdenie o jeho prijatí.

Možnosti doručenia

Na reklamáciu môžete využiť viac možností doručenia. Viac informácií o možnostiach doručenia pre vašu krajinu nájdete na stránke Vrátenie, výmena a reklamácia

Platné pre Českú a Slovenskú republiku – Máte možnosť bezplatne zaslať tovar na reklamačné oddelenie Erosstar cez online sprievodcu. Pre uplatnenie dopravy zadarmo vyberte možnosť zaslania cez Zásielkovňu/Packetu. Po úspešnom odoslaní formulára obdržíte na vyplnenú emailovú adresu od Zásielkovne dopravný štítok. Dopravný štítok je tiež súčasťou emailového potvrdenia prijatia oznámenia o reklamácii zaslaného od Erosstar.

Platné pre vybrané krajiny - Máte možnosť reklamovaný tovar zaslať na zberné miesto vo vašej krajine, nemusíte tak platiť drahé medzinárodné poštovné. Čas doručenia na reklamačné oddelenie Erosstar sa môže líšiť podľa partnerského zberného miesta a môže dosahovať až niekoľko týždňov.

Erosstar prijme vašu reklamáciu osobne na ľubovoľnej prevádzke Erosstar v jej bežnom prevádzkovom čase. Odovzdanie reklamovaného produktu bude potvrdené reklamačným protokolom vydaným Erosstar.

Reklamovaný tovar môžete taktiež zaslať na svoje náklady. Na doručenie využije kontaktnú adresu reklamačného oddelenia obsiahnuté vo VOP. Zásielku zašle kupujúci doporučene, nie na dobierku. Erosstar si vyhradzuje právo zásielky zaslané na dobierku odmietnuť.

Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

Na všetok predávaný tovar sa vzťahuje zákonná záručná doba 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Kupujúci svoje práva z chybného plnenia uplatní (reklamuje) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí, že na tovare je vada. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie rozsahu poškodenia, pokiaľ kupujúci tovar užíva, hoci o vade vie.

V súlade s občianskym zákonníkom sa Erosstar zaväzuje vybaviť reklamáciu vrátane odstránenia vady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru na reklamačné oddelenie na uplatnenie reklamácie. O prijatí tovaru budete informovaní emailom.

Ukončenie reklamácie

Po vybavení reklamácie budete vyrozumení o ukončení a rozhodnutí o reklamácii na vami zadaný email v reklamácii.

Pokiaľ bol reklamovaný tovar zaslaný Predávajúcemu k reklamácii dopravcom, bude po jej vybavení automaticky zaslaný na adresu Kupujúceho a spolu s potvrdením o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

V prípade vyriešenia reklamácie výmenou tovaru nebeží nová lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia, ale pokračuje beh lehoty reklamovaného tovaru.

Reklamovaný tovar musíte prevziať najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy ste boli o vybavení reklamácie informovaní. Táto lehota však neuplynie skôr ako 60 dní od uplatnenia reklamácie. V prípade, že tovar v tejto lehote nevyzdvihnete, bude vám z našej strany účtovaný 50,- Kč vr. DPH za každý deň uskladnenia navyše (v prípade nadrozmerného tovaru môže byť suma vyššia).

Pokiaľ si reklamovaný tovar nevyzdvihnete do 2 mesiacov odo dňa, kedy ste boli o vybavení reklamácie informovaní, môžeme takýto tovar predať a výťažok použiť na úhradu skladného, alebo tovar zničiť. Rovnaké pravidlá platia pre akýkoľvek ďalší tovar, ktorý si u nás včas nevyzdvihnete.

Spôsob riešenia – Tovar poškodený počas prepravy

Pokiaľ zásielka nie je viditeľne poškodená, ale tovar je po rozbalení zásielky poškodený, je nutné kontaktovať Predávajúceho obratom po prevzatí, najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia zásielky.

Spôsob riešenia – Dostal nekompletnú objednávku alebo zle zaslaný tovar

Pre vyriešenie situácie, kedy ste obdržali objednávku, kde chýbal tovar alebo došlo k zámene (typ, farba, veľkosť) alebo ste obdržali tovar, ktorý ste si neobjednali, odporúčame, aby ste nás bezodkladne kontaktovali.

Erosstar s vami vyrieši zámenu tovaru bezplatnou výmenou alebo odstúpením od kúpnej zmluvy.

---

4. Výmena tovaru

Erosstar umožňuje výmenu vami zakúpeného tovaru. A to za týchto podmienok:

- Výmenu Tovaru je možné vykonať do 14 dní od zakúpenia.
- Pre výmenu Tovaru platia rovnaké podmienky ako sú uvedené v článku Odstúpenia od kúpnej zmluvy týchto VOP.

Môžete využiť online sprievodcu na webovom portáli obchodu. Pre pohodlie je možné sprievodcu spustiť zo stránky detailu objednávky. Sprievodca spustený z detailu objednávky bude mať predvyplnený formulár.

Výmena tovaru v prevádzke Erosstar je možná po dohovore.

---

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Kupujúci berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 1837 Občianskeho zákonníka č. 89/2012 Zb., nemožno okrem iného odstúpiť od kúpnej zmluvy:

- dodávke tovaru v hygienicky uzavretom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vyňal. Z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť.
- pančuchový tovar a oblečenie doliehajúce na intímne partie. Medzi pančuchový tovar patrí okrem iného aj bodystocking .

Zdôvodnenie: Tovar erotického charakteru spadá do špeciálnej kategórie hygienického tovaru. Použitím, vyskúšaním alebo len aj vybratím produktu z obalu tovaru erotického charakteru dochádza k situácii, keď už nie je možné jeho ďalšie použitie (predaj) u iného Kupujúceho, pretože tým dochádza k porušeniu všeobecných zásad hygieny a ochrany zdravia.

Pre dodržanie lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy musí kupujúci odoslať akékoľvek jednoznačné vyhlásenie o jeho vôli odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to v zákonnej lehote podľa ustanovenia § 1829 ods. 1 Občianskeho zákonníka na právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Erosstar na účel ohlásenia odstúpenia umožňuje využitie online sprievodcu (rozšírenie reklamačného sprievodcu). Najpohodlnejší spôsob je využitie tlačidla na odstúpenie od kúpnej zmluvy v detaile objednávky.

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy tovar musí byť kupujúcim predávajúcemu vrátený do štrnástich (14) dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy predávajúcemu.

Kupujúci znáša náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to aj v tom prípade, keď tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou.

Erosstar vám vráti prijaté peňažné prostriedky do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy a obdržaní vráteného tovaru späť. Ak odstúpite od kúpnej zmluvy, nie sme povinní vrátiť prijaté peňažné prostriedky skôr, ako nám tovar vrátite. Nárok na úhradu škody vzniknutej na tovare sme oprávnení jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy má spotrebiteľ nárok na vrátenie finančných prostriedkov za dopravné iba v najnižšej ponúkanej výške.

Tovar vrátane všetkých darčekov zadarmo a batérií je možné zaslať prostredníctvom reklamačného sprievodcu Erosstar. Tovar sa zasiela cez Zásielkovňu alebo na adresu Centrály. Vrátený tovar zaslaný na dobierku alebo na adresu inú ako adresa Centrály, nebude prijatý.

---

6. Cena tovaru

Všetky ceny tovaru aj prepravného sú vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých súvisiacich poplatkov. Ceny sú platné v deň objednania tovaru.

Ak nakupujete na firmu a nakupujete z inej krajiny, než je Česká republika, o tejto skutočnosti nás musíte vopred informovať.

Informácie o chybnom nacenení tovaru

Môžu nastať prípady, kedy dôjde k chybnému uvedeniu ceny tovaru. Takéto prípady sú okrem iného:

1. cena uvedená za tovar je na prvý pohľad nesprávna (napr. sa výrazne odchyľuje od obvyklej ceny tovaru),
2. v cene tovaru chýba alebo prebýva jedna alebo viac cifier,

3. zľava na tovar presahuje 50 % bez toho, aby bolo viditeľne označené alebo bolo súčasťou zvláštnej marketingovej či výpredajovej akcie.

Erosstar si vyhradzuje právo zmluvu neuzavrieť, poprípade od takej zmluvy odstúpiť aj potom, ak ste už obdržali email potvrdzujúci objednávku. O takomto kroku vás musíme informovať.

Pre upresnenie a uistenie sa o cene tovaru nás pred nákupom prosím kontaktujte. Predídeme tak prípadným nezrovnalostiam a sporom.

Akcie a zľavy

Platnosť všetkých akčných ponúk je do vypredania zásob alebo do doby, ktorú Erosstar vymedzí. Erosstar si vyhradzuje právo na zmeny akčných ponúk bez predchádzajúceho upozornenia.

Označenie cien a zliav

Bežná cena je odporúčaná maloobchodná cena výrobcom a zároveň cena, za ktorú sa produkt ponúka v kamenných pobočkách Erosstar. Nehýbeme umelo cenou au produktov nenájdete falošné percentá. Cena na predajni av internetovom obchode Erosstar sa môže líšiť.

Pokiaľ produkt obsahuje informáciu o výške zľavy, táto zľava sa počíta z pôvodnej najnižšej ceny, za ktorú Erosstar produkt ponúkal za posledných 30 dní pred prvým kontinuálnym zlacnením. Informáciu o najnižšej cene sa zobrazí kliknutím na ikonku „informácie“ vedľa bežnej ceny na stránke detailu produktu.

7. Platobné podmienky

Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môžete uhradiť predávajúcemu nasledujúcimi spôsobmi:

1. v hotovosti alebo platobnou kartou v prevádzke predávajúceho,
2. na dobierku v mieste, ktoré ste určili v objednávke,
    a. spôsob výberu dobierky určuje prepravná spoločnosť. Výdajné boxy spravidla, nie však nutne vždy, neumožňujú platbu v hotovosti alebo platobnou kartou v mieste určenia a je potrebné dobierku uhradiť podľa pokynov prepravcu. Informácie s pokynmi na zaplatenie zasiela dopravca emailom na vašu emailovú adresu.
3. bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho,
4. bezhotovostne prostredníctvom zrýchleného bankového prevodu poskytovateľom internetového platobného portálu,

5. bezhotovostne platobnou kartou MasterCard alebo Visa prostredníctvom zabezpečeného internetového platobného portálu.

Spoločne s kúpnou cenou ste povinní zaplatiť aj náklady spojené s balením a dodaním tovaru v dohodnutej výške. Ak nie je uvedené výslovne inak, rozumejú sa ďalej kúpnou cenou aj náklady spojené s dodaním tovaru.

Predávajúci je oprávnený, najmä v prípade, že zo strany kupujúceho nedôjde k dodatočnému potvrdeniu objednávky, požadovať uhradenie celej kúpnej ceny ešte pred odoslaním tovaru kupujúcemu.

V prípade bezhotovostnej platby ste povinní uhradzovať kúpnu cenu tovaru spoločne s uvedením variabilného symbolu platby. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na účet predávajúceho.

Ak je to v obchodnom styku obvyklé alebo ak je tak stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, vystaví predávajúci ohľadom platieb vykonávaných na základe kúpnej zmluvy kupujúcemu daňový doklad – faktúru. Predávajúci je platcom dane z pridanej hodnoty. Daňový doklad – faktúru vystaví predávajúci kupujúcemu po uhradení ceny tovaru a zašle ho v elektronickej podobe na elektronickú adresu kupujúceho, alebo tlačenú faktúru priloží k dodanému tovaru.

Ak nestanovíme inak, nie je možné kombinovať jednotlivé poukazy.

8. Dodacia lehota a spôsob doručenia

Spôsoby dodania tovaru a náklady na jeho dodanie sú verejne uvedené na webovom rozhraní obchodu.

Doba dodania tovaru závisí od jeho dostupnosti a od zvoleného spôsobu dopravy a platby.

Akonáhle dôjde k uzatvoreniu zmluvy, doručí vám Erosstar vybraný tovar zvoleným spôsobom a Vašou povinnosťou je takéto doručenie umožniť a tovar prevziať. Spoločne s tovarom vám Erosstar dodá aj ďalšie doklady, ktoré sa k veci vzťahujú.

Pokiaľ ste zvolili dodanie na adresu alebo výdajné miesto našich prepravných partnerov, odovzdá Erosstar tovar dopravcovi, ktorý zaistí jeho doručenie vami zvoleným spôsobom. Až do okamihu, keď vám bude tovar doručený a odovzdaný, poprípade do okamihu, keď odmietnete tovar prevziať, nesie nebezpečenstvo škody na veci Erosstar.

Preprava sa riadi prepravnými podmienkami prepravnej spoločnosti.

O predpokladanom čase a ďalších informáciách ohľadom vami zvoleného spôsobu doručenia budete informovaní cez vašu uvedenú emailovú adresu. Predpokladaný čas doručenia sa môže zmeniť v závislosti od logistických možností Erosstar a/alebo jeho dopravcov, o čom budete bezodkladne informovaní. V prípade zásahu vyššej moci či výpadku informačného systému Erosstar nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru.

V prípade, že by nastala situácia, že sa tovar označený „skladom“ vypredá v krátkom časovom okamihu a Predávajúci nebude schopný dodať Kupujúcim objednaný tovar v stanovenej dobe, potom bude Predávajúci Kupujúceho kontaktovať, aby sa dohodli na ďalšom postupe. Jedným z hlavných cieľov je dodať tovar v čo najkratšom čase. V takom prípade môže byť zmluva Predávajúcim zrušená.

Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru av prípade akýchkoľvek závad toto bezodkladne oznámiť prepravcovi. V prípade stretnutia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravcu prevziať. Týmto nie sú dotknuté práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru. Pokiaľ sa kupujúci rozhodne napriek tomu zásielku prevziať, požiada dopravcu alebo poštového doručovateľa o spísanie protokolu o dodaní poškodenej zásielky. Kupujúci nemusí preberať nekompletnú zásielku.

V prípade, že prepravca nie je schopný doručiť tovar v termíne stanovenom Predávajúcim, nie je Kupujúci zbavený povinnosti Tovaru prevziať. Termín dodania odovzdanej zásielky nemôže Predávajúci ovplyvniť. Prípadné sťažnosti týkajúce sa doby dodania je Kupujúci povinný riešiť priamo s dopravcom.

Práva Kupujúceho v prípade uplatnenia práva z vád sa riadia Reklamačným poriadkom Predávajúceho a podľa príslušných právnych predpisov slovenského práva, najmä Občianskeho zákonníka.

Ďalšie práva a povinnosti strán pri preprave tovaru môžu upraviť dodacie podmienky predávajúceho.

9. Recenzie produktov

Recenzovať produkty môžu iba zákazníci, ktorí si produkt zakúpili.

Všetky recenzie vystavené na webovom obchode Erosstar pochádzajú z overených zdrojov. Recenzovať produkt môžete po jeho zakúpení týmito spôsobmi:

- Vo webovom rozhraní e-shopu na stránke detailu objednávky
- Na tovar.sk – ak ste udelili súhlas so zaslaním dotazníka spokojnosti

- Na Heureka – ak ste udelili súhlas so zaslaním dotazníka spokojnosti

Na zadanie hodnotenia budete emailom požiadaní iba v prípade, že ste nám udelili súhlas s odoslaním dotazníka spokojnosti.

Recenzie od tretích strán (Heureka, Zboží.cz) sú recenzie zadané iba k produktom zakúpených od Erosstar.

Erosstar si vyhradzuje právo recenziu nezverejniť alebo požiadať o jej úpravu, ak porušuje verejne dobré spoločenské a obchodné mravy alebo iné legálne opatrenia.

---

10. Zákaznícky účet

Pri registrácii a pri objednávaní tovaru ste povinní uvádzať správne a pravdivé údaje výhradne o svojej osobe.

Údaje uvedené v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.

Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Ste povinní zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do užívateľského účtu a beriete na vedomie, že predávajúci nenesie zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti zo strany kupujúceho. Informácie sú uchovávané šifrovane, podľa dobrých praktík ochrany osobných údajov.

Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie ako 1 rok nevyužíva, alebo v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy v znení týchto VOP.

---

11. Sťažnosti a riešenie sporov s Erosstar

Záleží nám na tom, aby ste boli s Erosstar spokojní. Občas sa nám niečo nepodarí a nemôžeme vylúčiť, že aj pri najlepšom fungovaní nedôjde k výnimočnému pochybeniu. Využite prosím nasledujúce možnosti na komunikáciu s nami.

Najrýchlejšia komunikácia

Kontaktujte nás priamo cez naše kontaktné údaje:

- Telefón (SK): (+420) 545 578 536

- Telefón (SK): (+421) 220 812 509
- Email: info@erosstar.sk

Ozveme sa vám naspäť v najbližšom možnom čase, vo väčšine prípadov v pracovné dni do 24 hodín od prijatia správy.

Druhá možnosť komunikácie

Môže sa stať, že nám vaše emailové správy neboli. Pokiaľ sa vám do dvoch pracovných dní neozveme späť, využite náš kontaktný formulár pre priamu komunikáciu.

Posledný krok

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má podľa zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb. Subjektom, ktorý je oprávnený mimosúdne riešenie sporu vykonávať, je Slovenská obchodná inšpekcia. Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach www.coi.cz. Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína výlučne na návrh spotrebiteľa, a to iba v prípade, že sa spor nepodarilo s predávajúcim vyriešiť priamo. Návrh možno podať najneskôr do 1 roka odo dňa, keď spotrebiteľ uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho prvýkrát.

Spotrebiteľ má právo začať mimosúdne riešenie sporu online prostredníctvom platformy ODR dostupnej na webovej stránke ec.europa.eu/ consumers / odr / .

Tento postup nie je mediáciou podľa zákona č. 202/2012 Zb., o mediácii, v platnom znení, ani rozhodcovským konaním podľa zákona č. 216/1994 Zb., o rozhodcovskom konaní a výkone rozhodcovských nálezov, v platnom znení, a jeho využitím nie je dotknuté oprávnenie strán obrátiť sa so svojím nárokom na Slovensko.

Počas trvania rokovaní o mimosúdnom urovnaní sporu nebežia ani nezačnú plynúť premlčacie a prekluzívne lehoty podľa Občianskeho zákonníka, pokiaľ jedna zo strán sporu výslovne neodmietne v rokovaní pokračovať.

Dozor nad dodržiavaním povinností podľa zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, vykonáva Česká obchodná inšpekcia (www.coi.cz/).

Vzájomné spory medzi predávajúcim a kupujúcim riešia všeobecné súdy.

12. Spätný odber elektrospotrebičov

Zákazník je oprávnený vrátiť elektrozariadenia, elektroodpad či batérie alebo akumulátory v zberniach určených na zber uvedeného odpadu v príslušnej obci.

Elektrozariadenia, elektroodpad, batérie ani akumulátory nesmú byť odstraňované spolu so zmiešaným odpadom, ale musia byť odkladané na miestach na to určených, tj v zberných dvoroch alebo miestach ich spätného odberu, napríklad na miestach uvedených vyššie. Uvedené zariadenia a odpady budú ďalej využité na výrobu nových zariadení. Nebezpečné a škodlivé látky z týchto zariadení a odpadov môžu poškodiť životné prostredie či ľudské zdravie.

13. Bezpečnosť a ochrana informácií (GDPR)

Vo veci ochrany a spracovania Vašich údajov ako kupujúceho zo strany Erosstar sa použijú Pravidlá pre používanie súborov cookies a Zásady ochrany osobných údajov .

Vy ako kupujúci musíte podstúpiť vhodné kroky a chrániť svoje prístupové údaje k zákazníckemu účtu (najmä heslá) a nikomu inému ich neoznamovať. Za zneužitie prihlasovacieho mena alebo hesla niekým iným nenesie Erosstar zodpovednosť.

Použitie účtu, mena alebo hesla iného zákazníka je zakázané.

14. Záverečné ustanovenia

Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku. Pokiaľ vznikne pre potrebu kupujúceho preklad textu zmluvy, platí, že v prípade sporu o výklad pojmov platí výklad zmluvy v slovenskom jazyku.

Ak je niektoré ustanovenie obchodných podmienok neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatných ustanovení nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.

Kúpna zmluva vrátane obchodných podmienok je archivovaná Erosstar v elektronickej podobe a nie je prístupná tretím stranám.

Pokiaľ vzťah súvisiaci s použitím webovej stránky alebo právny vzťah založený kúpnou zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom strany dojednávajú, že vzťah sa riadi českým právom. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

Znenie VOP môže predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia VOP.

Ustanovenia odchylné od VOP je možné dojednať v kúpnej zmluve. Odchylné dojednania v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami VOP.

Tieto VOP sú platné od 10.11.2026 a rušia platnosť predchádzajúcich VOP.