

Prevádzkovateľ: **HEXATRADE COMPANY s.r.o.**

**sídlo:** Skryjova 1606/8, Brno 61400

**IČO:** 05910684

**adresa prevádzky:** Cejl 91, Brno, 60200

**telefón:** (CZ) 545578536

**email:** shop@erosstar.cz

**číslo účtu:** Fio banka, a.s. - 2101184178/8330

**IBAN:** SK838330000002101184178 BIC/SWIFT: FIOZSKBAXXX

## 1. Základné pravidlá nákupu

Všetky podané objednávky sú považované za záväzné.

Zákazník podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmto nákupným poriadkom, s dodaciami, platobnými a reklamačnými podmienkami pri nakupovaných výrobkoch.

Každá objednávka je potvrdená formou e-mailovej správy zaslanej na adresu uvedenú zákazníkom pri registrácii.

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

## 2. Výber tovaru

Výber skupiny tovaru vykonáte v položke Katalóg, kde Vám bude zobrazený vybraný zoznam tovaru a vy môžete pohodlne vyberať.

Tovar do *Košíka* je možné pridávať poklepním na ikonu *Do košíka* umiestnenou v riadku konkrétneho vybraného tovaru.

## 3. Objednávka

Ak nie ste zaregistrovaný (a), máte možnosť si zriadiť užívateľský účet. Výhodou registrácie je ušetriť vám pri ďalších nákupoch prácu spojenú pri novom a novom vyplňovaní potrebných údajov.

Novú registráciu vytvoríte v položke *Prihlásiť* a stlačením tlačidla *Zaregistrovať se ako nový zákazník*

Po úspešnom vyplnení formulára budete zaregistrovaní a bude vám automaticky zriadený užívateľský účet. Súčasne o stave svojich objednávok budete informovaný pomocou elektronickej pošty.

Ak máte vybrané môžete prísť k *Pokladni*, kam sa dostanete pomocou odkazu

*Pokladňa* umiestneného na hornej lište každej stránky, alebo pomocou tlačidla *K pokladni* umiestneného v *Košíku*.

Vyplníte formulár adresou pre dodanie tovaru (nie je nutné vyplňovať v prípade, že ste registrovaní, vyplnenie sa vykoná automaticky - v tomto prípade je nutné sa vopred prihlásiť) a stlačením tlačidla *Odoslať objednávku* túto objednávku odošlete.

Až teraz je Vaša objednávka odoslaná!

V prípade že ste registrovaní, môžete v položke *Moje objednávky* sledovať stav vybavenia vašej žiadosti.

## 4. Dodacie a platobné metódy

### Dopravca Slovenská pošta:

Tovar Vám bude zaslaný Slovenskou poštou.

Slovenská pošta obvykle doručuje všetkým zákazníkom do druhého pracovného dňa, je potrebné zabezpečiť niekoho kto bude v čase doručenia na uvedenej adrese. Zásielka je v prípade nedoručenia počas 7-mi dní uložená na najbližšej balíkové pošte.

### Dopravca GLS:

Tovar Vám bude zaslaný prepravnou spoločnosťou GLS parciel.

GLS obvykle doručuje všetkým zákazníkom do druhého pracovného dňa, je potrebné zabezpečiť niekoho kto bude v čase doručenia na telefóne, vodič bude príjemca kontaktovať a dohodne sním miesto a čas doručenia zásielky. Zásielka je v prípade nedoručenia počas 5-tich dní uložená na najbližšom depe odkiaľ sa príjemcu budú snažiť kontaktovať a dohodnúť náhradný termín doručenia zásielky.

### Dopravca GEIS:

Tovar Vám bude zaslaný prepravnou spoločnosťou GEIS parciel.

GEIS parciel obvykle doručuje všetkým zákazníkom do druhého pracovného dňa, je potrebné zabezpečiť niekoho kto bude v čase doručenia na telefóne, vodič bude príjemca kontaktovať a dohodne sním miesto a čas doručenia zásielky. Zásielka je v prípade nedoručenia počas 5-tich dní uložená na najbližšom depe odkiaľ sa príjemcu budú snažiť kontaktovať a dohodnúť náhradný termín doručenia zásielky.

### Sieť výdajných miest Zásilkovna:

Tovar Vám bude zaslaný na vybranú pobočku spoločnosti Zásilkovna.

Zásilkovna obvykle doručí zásielky na vybranú pobočku do druhého pracovného dňa, informáciu o pripravenosti zásielky na vyzdvihnutie Zásilkovna zasiela na telefón a email. Zásielka je na pobočke uložená najdlhšie po dobu 10-tich dní.

**Sieť výdajných miest Geis Point:**

Tovar Vám bude zaslaný na vybranú pobočku v sieti Geis Point.

Zásielky sú zvyčajne dodané na vybranú pobočku do druhého pracovného dňa, informáciu o pripravenosti zásielky na vyzdvihnutie Geis Point zasiela na telefón a email. Zásielka je na pobočke uložená najdlhšie po dobu 10-tich dní.

**Sieť výdajných miest Uloženska:**

Tovar Vám bude zaslaný na vybranú pobočku spoločnosti Uloženska.

Uloženska zvyčajne doručí zásielky na vybranú pobočku do druhého pracovného dňa, informáciu o pripravenosti zásielky na vyzdvihnutie Uloženska zasiela na telefón a email. Zásielka je na pobočke uložená najdlhšie po dobu 10-tich dní.

**Osobný odber na predajni:**

Vybraný tovar máte možnosť odobrať osobne, a to priamo v našich predajniach.

## 5. Sledovanie objednávok

Pomocou tejto služby máte možnosť sledovať priebeh Vašej objednávky od potvrdenia až po jej vybavenie a dodávku na miesto určenia. Služba je dostupná po kliknutí na odkaz [Moje objednávky](#) v hornej navigačnej lište. Po úspešnom prihlásení k svojmu zákazníkemu účtu, pomocou používateľského mena a svojho hesla, Vám sú prezentované všetky vaše doterajšie objednávky podľa čísla objednávky, dátumu objednania a celkovej sumy objednávky.

## 6. Zrušenie objednávky

Zrušenie objednávky je možné iba v týchto výnimočných prípadoch:

- Tovar nie je na sklade
- Neprebehla platba za tovar
- Jedná sa o falošnú objednávku

Zákazník je vždy informovaný na ním zadanú e-mailovú adresu o dôvode zrušenia objednávky a je mu ponúknuté riešenie vzniknutej situácie.

K zrušeniu objednávky z dôvodu "tovar nie je na sklade" dochádza v prípade, keď tovar nie sme schopní zabezpečiť ani alternatívnymi zdrojmi v prezentované expedičnej lehote. Zrušenie objednávky v tomto prípade vždy predchádza e-mailová komunikácia medzi kompetentným zamestnancom a zákazníkom, ktorá obsahuje konkrétne dôvody a ponuku predĺženie expedičnej doby alebo nákupu tovaru s porovnateľnými parametrami, popr. iné alternatívne riešenie.

## 7. Cena tovaru

Cena tovaru je uvedená s DPH a je platná len pre objednávkový systém.

Firma si vyhradzuje právo tlačových chýb a zmeny cien (cien v katalógu nie na objednávke) bez predchádzajúceho upozornenia.

## 8. Ako postupovať pri reklamácií ?

Naša firma sa snaží byť našim zákazníkom pokiaľ možno čo najbližšie. Moc dobre vieme aké nepríjemné je uplatňovať na nejaký tovar reklamáciu.

Nikto Vám nebude nahovárať, že náš tovar je úplne bezporuchový, a že sa teda žiadne reklamácie báť nemusíte. To by asi nebolo moc seriózne a ani nepredpokladáme, že by ste tomu uverili.

Ak už sa teda stane, že tovar Vám nedošiel úplne v poriadku, postupujte podľa nasledujúcich inštrukcií, uľahčíte tak prácu nám a Vaša reklamácia budeme môcť vybaviť v čo najkratšom možnom termíne k Vašej spokojnosti.

- Pripravte si prosím dodací list od zásielky, na ktorú Vám tovar bol doručený.
- Zabaľte chybný tovar a nezabudnite priložiť kópiu dodacieho listu, kedy Vám bol tovar dodaný, ďalej potom podrobný popis vady výrobku.
- Balíček zabaľte. Do horného ľavého rohu nezabudnite uviesť Vašu spätnú adresu.
- Takto pripravený tovar, odošlite ako balík poštou na našu adresu prevádzky (viď hore).

## 9. Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy

V súlade so zákonom č.89/2012 má zákazník právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia za predpokladu, že bola kúpna zmluva uzatvorená prostriedkami na komunikáciu na diaľku a nebolo podpísané prehlásenie o uzatvorení štandardnej kúpnej zmluvy.

V takom prípade spotrebiteľ kontaktuje predávajúceho a najlepšie písomne uvedie, že odstupuje od zmluvy s uvedením čísla daňového dokladu, dátumu nákupu, a čísla účtu pre zaslanie peňazí.

Toto ustanovenie zákona tiež nemožno chápať ako možnosť bezplatného zapožičania tovaru.

Kupujúci spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí dodávateľovi vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. V medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí kupujúci spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Tým nie je nijako dotknuté právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy bez akejkoľvek sankcie.

Tovar je vhodné vrátiť s originálom daňového dokladu. Pri vrátení len niektorých položiek na faktúre zasielajte kópiu faktúry.

Tovar je vhodné zaslať doporučené a poistiť ho (tovar prosím neposielat' na dobierku, nebude

prevzatý).

V prípade, že je tovar vrátený dodávateľovi v inom ako neporušenom stave, je zákazník povinný nahradiť najmä náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu a vzniknutú škodu na tovare (neúplný obsah, poškodený obal, opotrebovanie tovaru a pod ...).

Dodávateľ je v prípade odstúpenia povinný zákazníkovi vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v prípade, že tovar bol vrátený nekompletný, poškodený či inak znehodnotený.

Podľa zákona sme oprávnení účtovať kupujúcemu skutočné vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru.

Na kúpnu cenu, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru. Spotrebiteľovi budú vrátené peňažné prostriedky najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy.

Toto nemožno uplatniť u tovaru ako sú knihy, CD, audio a videokazety a tovar u ktorého zákazník porušil prehliadkou tohto tovaru tzv. Pečať kvality a je teda na prvý pohľad zrejmé, že s tovarom v pôvodnom obale už bolo manipulované.

Tovar s takto porušeným obalom nie je už možné vzhľadom k povahe tovar ďalej ponúkať zákazníkovi, z tohto dôvodu nie je možné takýto tovar vrátiť.

## 10. Riešenie sporov

Vzájomné spory medzi predávajúcim a kupujúcim rieši všeobecné súdy.

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.soi.sk](http://www.soi.sk).

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 sporov online prostredníctvom platformy ODR dostupnej na webovej stránke [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Tento postup nie je mediáciou podľa zákona č. 202/2012 Zb. O mediácii, v platnom znení, ani arbitrážou podľa zákona č. 216/1994 Zb. O rozhodcovských a výkone rozhodcovských nálezov, v platnom znení, a jeho využitím nie je dotknuté oprávnenie strán obrátiť sa so svojím nárokom na Slovenskú obchodnú inšpekciu či na súd.

Po dobu trvania rokovania o mimosúdnom urovaní sporu nebeží ani nezačnú plynúť premlčacie a prekluzívne lehoty podľa občianskeho zákonníka, kým 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 Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).