Všeobecné obchodní podmínky Erosstar.cz

obchodní společnosti HEXATRADE COMPANY s.r.o. pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.erosstar.cz

Obsah

1. Základní informace 2
2. Jak nakupovat na Erosstar.cz 3
3. Reklamační podmínky – Práva z vadného plnění (Reklamace) 6
4. Výměna zboží 10
5. Odstoupení od kupní smlouvy 10
6. Cena zboží 11
7. Platební podmínky 12
8. Dodací lhůta a způsob doručení 13
9. Recenze produktů 14
10. Zákaznický účet 15
11. Stížnosti a řešení sporů s Erosstar 15
12. Zpětný odběr elektrospotřebičů 16
13. Bezpečnost a ochrana informací (GDPR) 17
14. Závěrečná ustanovení 17

1. Základní informace

Provozovatel

- **Obchodní značka:** Erosstar
- **Provozovatel:** HEXATRADE COMPANY s.r.o.
- **Právní sídlo:** Cejl 34/91, 602 00 Brno-Zábrdovice, Česko
- **Hlavní provozovna:** Erosstar.cz, Cejl 34/91, 602 00 Brno-Zábrdovice, Česko
- **IČO:** 05910684
- **DIČ:** CZ05910684
- Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 98905

(Dále jako „Erosstar“ nebo „Prodávající“)

Erosstar provozuje elektronický obchod na adrese www.erosstar.cz (dále jako „e-shop“).

Kontaktní adresa

Kontaktní adresa a adresa provozovny **(zde zasílejte reklamace)**:
Cejl 34/91, 60200 Brno-Zábrdovice, Česko
(Dále jako „Centrála“)

Spojení k dispozici v pracovní době dle informací v internetovém obchodu

- Telefon (CZ): (+420) 545 578 536
- Telefon (SK): (+421) 220 812 509
- Email: info@erosstar.cz

(Dále jako „Kontaktní údaje“)

Bankovní spojení Česká koruna (CZK):
Fio banka, a.s. - 2001184170/2010

Bankovní spojení Euro (EUR):
IBAN: **SK8383300000002101184178**
BIC/SWIFT: **FIOZSKBAXXX**

K čemu slouží obchodní podmínky

Nákupem v provozních místech Erosstar uzavíráte s Erosstar smlouvu. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako „VOP“) stanovují obsah této smlouvy.

Další informace o Erosstar naleznete na stránce „Kdo je Erosstar“.

Obsah Obchodních podmínek

Obchodní podmínky stanovují vaše povinnosti a práva. Jsou založené na platných právních předpisech Občanského zákoníku, který rozšiřují.

Součástí těchto VOP jsou zejména Reklamační řád, Zásady ochrany osobních údajů, Způsoby dopravy a platby a další platné dokumenty, na které se ve VOP odkazujeme.

Pokud není řečeno jinak, odstavce obsažené ve VOP jsou právně závazné.

Vstup na stránky Erosstar.cz

Provozovatel webové stránky (Prodávající) zakazuje vstup na tyto stránky a registraci na webu osobám mladším 18 let.

Vstup na tyto webové stránky Vám byl umožněn pouze po Vašem prohlášení a potvrzení, že jste starší 18 let.

Registrace do uživatelského účtu Vám byla umožněna pouze po Vašem prohlášení a potvrzení, že jste starší 18 let.

Erosstar provedl veškerá dostatečná opatření k tomu, aby zamezil přístup na web osobám mladším 18 let. Pokud jste na webu i přes to, že jste mladší 18 let, uvedli jste nepravdivé tvrzení a provozovatel webové stránky za takové jednání nepřebírá odpovědnost.

Souhlas s obchodními podmínkami

Vytvořením objednávky (například kliknutím na tlačítko, kterým objednávku dokončíte, typicky s textem „Dokončit objednávku“ nebo „Odeslat objednávku“ nebo vaším telefonickým vytvoření objednávky) se pro vás stávají tyto VOP a jejich přiložené dokumenty závazné. Potvrzujete tím, že jste seznámili s VOP včetně podmínek pro odstoupení od kupní smlouvy, reklamačními podmínkami, uzavřením kupní smlouvy podle těchto VOP a výslovně s nimi souhlasíte v jejich platném znění a účinném v okamžiku tohoto potvrzení.

---

2. Jak nakupovat na Erosstar.cz

Tato sekce upravuje možnosti objednání a uzavření kupní smlouvy.

Veškeré podané objednávky jsou považovány za závazné.

Smlouva je uzavřena až v okamžiku, kdy vám objednávku potvrdíme. Každá objednávka je potvrzena formou emailové zprávy zaslané na emailovou adresu uvedenou při podání objednávky. Přílohou potvrzení jsou také tyto VOP.

Zákazník je o stavu své objednávky informován pomocí elektronické pošty a pomocí služby sledování objednávek.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Berete na vědomí, že Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily kupní smlouvu (včetně obchodních podmínek).

V případě, že porušování těchto VOP, zejména, nikoliv však výlučně, opakovaným neplacením nebo nepřijímáním objednávek, neoprávněným používáním slevových poukázek, nadměrným zneužíváním svého práva na odstoupení od smlouvy, poskytováním nesprávných či nepravdivých údajů, podvodnou nebo technickou manipulací systému nebo jiným jednáním v neprospěch naší společnosti, jsme oprávněni – v závislosti na závažnosti jednání – přijmout přiměřená opatření. Mezi taková opatření se řadí například zrušení objednávek, vymazání účtu zákazníka nebo žádost o náhradu škody a/nebo vystavení u orgánů činných v trestním řízení.

Erosstar si vyhrazuje v případě nákupu jakýmkoli způsobem vlastnické právo k věci až do okamžiku, kdy dojde z vaší strany k zaplacení celé kupní ceny.

Nákup na e-shopu Erosstar.cz

Nakoupit lze na adrese www.erosstar.cz.

Objednávky přes e-shop www.erosstar.cz lze vytvářet kdykoliv v přístupné době webu.

Snažíme se, aby k výpadkům e-shopu nedocházelo. V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci (např. výpadek elektřiny) neodpovídáme za nedodržení provozní doby e-shopu.

Zboží lze objednat a doručit pouze do následujících zemí: Česká republika, Slovenská republika, Německo, Rakousko, Slovinsko, Belgie, Nizozemí, Itálie, Francie, Litva, Lotyšsko, Estonsko, Chorvatsko, Řecko, Španělsko (kromě ostrovů), Portugalsko (kromě ostrovů), Finsko. Není-li řečeno jinak, zásilku lze doručit pouze do vnitrostátní části země, nikoliv na připadající ostrovy. V případě, že chcete objednat na ostrovy, kontaktujte nás předem, abychom mohli zjistit dostupnost doručení.

Zboží vložíte do nákupního košíku webového rozhraní obchodu kliknutím na tlačítko „Vložit do košíku“ nebo na grafickou ikonu košíku nebo na tlačítko s obdobným významem. Následně vyplníte objednávkový formulář, který obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží,

- způsobu dodání objednávaného zboží, přitom budete informováni o nákladech spojených s dodáním,
- způsobu úhrady kupní ceny, přitom budete informování o nákladech za vybraný způsob platby,
- kontaktní a doručovací údaje,

(dále společně jako „Objednávka“)

Před zasláním objednávky vám bude umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které jste do objednávky vložili.

Objednávka je vytvořena v okamžiku kliknutí na tlačítko určené k dokončení objednávky, zpravidla označené „Potvrdit objednávku“ nebo jinak obdobně pojmenované tlačítko. Do té doby můžete svoji objednávku v košíku libovolně upravovat, včetně způsobu dopravy a platby.

Údaje uvedené v objednávce jsou Prodávajícím považovány za správné.

Erosstar neprodleně po obdržení objednávky vám toto obdržení potvrdí elektronickou poštou, a to na vámi uvedenou adresu elektronické pošty uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jako „elektronická adresa kupujícího“).

Erosstar je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) vás požádat o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pro výchozí a následně pro vámi vybranou cílovou zemi.

Nákup po telefonu

Objednání po telefonu můžete iniciovat pouze vy jako zákazník. Erosstar Vám nebude nikdy volat s žádostí o vytvoření objednávky.

V případě objednání přes telefon je smlouva uzavřena v momentě Vašeho potvrzení a následně potvrzení přijetí objednávky našim zaměstnancem.

Pro vyřízení objednávky si připravte kódy PLU vámi vybraného zboží, které naleznete v detailu produktu na webu Erosstar. Jedná se o šestimístný kód sestavený pouze z číslic.

Nákup na pobočce

Kamenné pobočky jsou otevřeny v jejich provozní době, kterou naleznete na stránce provozoven Erosstar.

---

3. Reklamační podmínky – Práva z vadného plnění (Reklamace)

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

Hlášení vady zboží

Jste povinni bez zbytečného odkladu po dodání zboží jej prohlédnout a oznámit nám případné zjištěné vady.

Ve svém oznámení musíte uvést jaké vady byly u zakoupeného zboží zjištěny.

Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Pokud se vada projeví v průběhu prvních 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůže kupující věc užívat, v případě, že vada byla vytknuta oprávněně.

Výjimky z odpovědnosti za vady

Práva z vadného plnění Kupujícímu rovněž nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud si Kupující vadu způsobil sám, zejména těmito způsoby:

- běžným opotřebením zboží,
- mechanickým poškozením zboží a/nebo elektrickým přepětím,
- nevhodným používáním či nevhodným skladováním,
- neodborným zacházením nebo zanedbáním péče o zboží,

- nadměrným zatěžováním či používáním v rozporu s podmínkami,
- úpravami zboží zákazníkem,
- přírodními živly nebo vyšší mocí,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- znečištěním zboží nad míru hygienické přípustnosti a/nebo bezpečnosti.

Co udělat s elektronikou před reklamací

Před podáním reklamace se ujistěte, že výrobek se výrobek snažíte uvést do chodu správným způsobem. Mezi takové patří mimo jiné ověřit:

- baterie jsou ve výrobku vloženy správným směrem, je-li výrobek na vyměnitelné baterie,
- baterie jsou dostatečně nabité, platí pro výrobky s vyměnitelnými bateriemi i integrovanými,
- nabíjecí kabel je funkční, pokud jím výrobek disponuje,
- výrobek není v uzamčeném přepravním režimu, pokud tímto režimem výrobek disponuje,
- stisknuli a podrželi jste zapínací tlačítko dostatečně dlouho, dle pokynů výrobce,
- postupovali jste přesně podle pokynů výrobce k uvedení výrobku do provozu.

Jak uplatnit práva z vad zboží – Jak reklamovat zboží

Na výběr máte několik způsobů uplatnění reklamace. Seřadili jsme vám je podle rychlosti a komfortu uplatnění.

Veškeré procesy platné pro vaši zemi jsou k dispozici na stránce Vrácení, výměna a reklamace.

Erosstar má právo odmítnout přijetí zboží k reklamaci, pokud je zboží znečištěné nebo nesplňuje základní hygienické předpoklady. Před předáním zboží k reklamaci uveďte produkt do hygienicky nezávadného stavu.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na Vámi uvedenou závadu.

Ke zboží přibalte nezbytně nutné příslušenství, bez kterého by nebylo možné reklamované zboží používat a diagnostikovat (například nabíjecí kabely). Doporučujeme ale přiložit kompletní příslušenství. Ke zboží doporučujeme také přibalit kopii dokladu o zakoupení.

Reklamační a vratkový průvodce Erosstar

Erosstar nabízí online reklamační průvodce, který vás intuitivně provede celým procesem a správným vyplněním reklamace. Využijte ho pro rychlou a bezstarostnou reklamaci.

Průvodce lze spustit následujícími způsoby:

- anonymní otevření, průvodce je nutné vyplnit ručně
- otevření ze stránky detailu objednávky zaslaného emailem nebo přes váš účet, reklamační průvodce předvyplní informace o vaší objednávce přímo do formuláře.

Ve formuláři je nutné uvést:

- Identifikační údaje objednávky
- Reklamované zboží
- Důvod/y reklamace
- Kontaktní údaje (adresu, email a telefon pro komunikaci)
- Způsob zaslání vadného zboží
- Preferovaný způsob vyřízení
- Bankovní účet pro případné vrácení platby

Po vyplnění a odeslání formuláře na uplatnění práva z vad zboží od nás Kupující obdrží na uvedený e-mail potvrzení o jeho přijetí.

Možnosti doručení

Pro reklamaci můžete využít více možností doručení. Více informací o možnostech doručení pro vaši zemi naleznete na stránce Vrácení, výměna a reklamace

Platné pro Českou a Slovenskou republiku – Máte možnost bezplatně zaslat zboží na reklamační oddělení Erosstar přes online průvodce. Pro uplatnění dopravy zdarma vyberte možnost zaslání přes Zásilkovnu/Packetu. Po úspěšném odeslání formuláře obdržíte na vyplněnou emailovou adresu od Zásilkovny dopravní štítek. Dopravní štítek je také součástí emailového potvrzení přijetí oznámení o reklamaci zaslaného od Erosstar.

Platné pro vybrané země – Máte možnost reklamované zboží zaslat na sběrné místo ve vaší zemi, nemusíte tak platit drahé mezinárodní poštovné. Čas doručení na reklamační oddělení Erosstar se může lišit podle partnerského sběrného místa a může dosahovat až několika týdnů.

Erosstar přijme vaši reklamaci osobně na libovolné provozovně Erosstar v její běžné provozní době. Předání reklamovaného produktu bude potvrzeno reklamačním protokolem vydaným Erosstar.

Reklamované zboží můžete také zaslat na svoje náklady. K doručení využije kontaktní adresu reklamačního oddělení obsažené ve VOP. Zásilku zašle kupující doporučeně, nikoliv na dobírku. Erosstar si vyhrazuje právo zásilky zaslané na dobírku odmítnout.

Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

Na veškeré prodávané zboží se vztahuje zákonná záruční doba 24 měsíců, není-li uvedeno jinak. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní (reklamuje) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

V souladu s občanským zákoníkem se Erosstar zavazuje vyřídit reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne převzetí zboží na reklamační oddělení k uplatnění reklamace. O přijetí zboží budete informování emailem.

Ukončení reklamace

Po vyřízení reklamace budete vyrozuměni o ukončení a rozhodnutí o reklamace na vámi zadaný email v reklamaci.

Pokud bylo reklamované zboží zasláno Prodávajícímu k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího a spolu s potvrzením o datu a způsobu vyřízení reklamace.

V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

Reklamované zboží musíte převzít nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byli o vyřízení reklamace informováni. Tato lhůta však neuplyne dříve než 60 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že zboží v této lhůtě nevyzvednete, bude vám z naší strany účtováno 50,- Kč vč. DPH za každý den uskladnění navíc (v případě nadrozměrného zboží může být částka vyšší).

Pokud si reklamované zboží nevyzvednete do 2 měsíců ode dne, kdy jste byli o vyřízení reklamace informováni, můžeme takové zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného, nebo zboží zničit. Stejná pravidla platí pro jakékoli další zboží, které si u nás včas nevyzvednete.

Způsob řešení – Zboží poškozené během přepravy

Pokud zásilka není viditelně poškozena, ale zboží je po rozbalení zásilky poškozené, je nutné kontaktovat Prodávajícího obratem po převzetí, nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zásilky.

Způsob řešení – Obdrženo nekompletní objednávku nebo špatně zaslané zboží

Pro vyřešení situace, kdy jste obdrželi objednávku, kde chybělo zboží nebo došlo k záměně (typ, barva, velikost) nebo jste obdrželi zboží, které jste si neobjednali, doporučujeme, abyste nás neprodleně kontaktoval.

Erosstar s vámi vyřeší záměnu zboží bezplatnou výměnou nebo odstoupením od kupní smlouvy.

4. Výměna zboží

Erosstar umožňuje výměnu vámi zakoupeného zboží. A to za těchto podmínek:

- Výměnu Zboží lze provést do 14 dnů od zakoupení.
- Pro výměnu Zboží platí stejné podmínky jako jsou uvedené v článku Odstoupení od kupní smlouvy těchto VOP.

Můžete využít online průvodce na webovém portálu obchodu. Pro pohodlí lze průvodce spustit ze stránky detailu objednávky. Průvodce spuštěný z detailu objednávky bude mít předvyplněný formulář.

Výměna zboží v provozovně Erosstar je možná po domluvě.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:

- dodávce zboží v hygienicky uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal. Z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- punčochové zboží a oblečení doléhající na intimní partie. Mezi punčochové zboží patří mimo jiné také bodystocking.

Zdůvodnění: Zboží erotického charakteru spadá do speciální kategorie hygienického zboží. Použitím, vyzkoušením nebo jen i vyjmutím produktu z obalu zboží erotického charakteru dochází k situaci, kdy již není možné jeho další použití (prodej) u jiného Kupujícího, protože tím dochází k porušení obecných zásad hygieny a ochrany zdraví.

Pro dodržení lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy musí kupující odeslat jakékoli jednoznačné prohlášení o jeho vůli odstoupit od kupní smlouvy, a to v zákonné lhůtě podle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku na právo od kupní smlouvy odstoupit.

Erosstar k účelu ohlášení odstoupení umožňuje využití online průvodce (rozšíření reklamačního průvodce). Nejpohodlnější způsob je využití tlačítka pro odstoupení od kupní smlouvy v detailu objednávky.

V případě odstoupení od kupní smlouvy zboží musí být kupujícím prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu.

Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Erosstar vám vrátí přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy a obdržení vráceného zboží zpět. Odstoupíte-li od kupní smlouvy, nejsme povinní vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než nám zboží vrátíte. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jsme oprávněni jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

V případě odstoupení od kupní smlouvy má spotřebitel nárok na vrácení finančních prostředků za dopravné pouze v nejnižší nabízené výši.

Zboží včetně všech dárků zdarma a baterií lze zaslat prostřednictvím reklamačního průvodce Erosstar. Zboží se zasílá přes Zásilkovnu nebo na adresu Centrály. Vracené zboží zaslané na dobírku nebo na adresu jinou než adresa Centrály, nebude přijato.

---

6. Cena zboží

Všechny ceny zboží i přepravného jsou včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny jsou platné v den objednání zboží.

Nakupujete-li na firmu a nakupujete ze země jiné, než je Česká republika, o této skutečnosti nás musíte předem informovat.

Informace o chybném nacenění zboží

Mohou nastat případy, kdy dojde k chybnému uvedení ceny zboží. Takovými případy jsou mimo jiné:

1. cena uvedená za zboží je na první pohled nesprávná (např. se výrazně odchyluje od obvyklé ceny zboží),
2. v ceně zboží chybí nebo přebývá jedna nebo více cifer,
3. sleva na zboží přesahuje 50 %, aniž by bylo viditelně označeno nebo bylo součástí zvláštní marketingové či výprodejové akce.

Erosstar si vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít, popřípadě od takové smlouvy odstoupit i poté, pokud jste již obdrželi email potvrzující objednávku. O takovém kroku vás musíme informovat.

Pro upřesnění a ujištění se o ceně zboží nás před nákupem prosím kontaktujte. Předejdeme tak případným nesrovnalostem a sporům.

Akce a slevy

Platnost všech akčních nabídek je do vyprodání zásob nebo do doby, kterou Erosstar vymezí. Erosstar si vyhrazuje právo na změny akčních nabídek bez předchozího upozornění.

Označení cen a slev

Běžná cena je doporučená maloobchodní cena výrobcem a zároveň cena, za kterou se produkt nabízí v kamenných pobočkách Erosstar. Nehýbeme uměle cenou a u produktů nenajdete falešná procenta. Cena na prodejně a v internetovém obchodě Erosstar se může lišit.

Pokud produkt obsahuje informaci o výši slevy, tato sleva se počítá z původní nejnižší ceny, za kterou Erosstar produkt nabízel za posledních 30 dní před prvním kontinuálním zlevněním. Informaci o nejnižší ceně se zobrazí kliknutím na ikonku „informace“ vedle běžné ceny na stránce detailu produktu.

---

7. Platební podmínky

Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy můžete uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

1. v hotovosti nebo platební kartou v provozovně prodávajícího,
2. na dobírku v místě, které jste určili v objednávce,
    a. způsob výběru dobírky určuje přepravní společnost. Výdejní boxy zpravidla, ne však nutně vždy, neumožňují platbu v hotovosti nebo platební kartou v místě určení a je třeba dobírku uhradit dle pokynů přepravce. Informace s pokyny k zaplacení zasílá dopravce emailem na vaši emailovou adresu.
3. bezhotovostně převodem na účet prodávajícího,
4. bezhotovostně prostřednictvím zrychleného bankovního převodu poskytovatelem internetového platebního portálu,
5. bezhotovostně platební kartou MasterCard nebo Visa prostřednictvím zabezpečeného internetového platebního portálu.

Společně s kupní cenou jste povinni zaplatit také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky, požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu.

V případě bezhotovostní platby jste povinni uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího, nebo tištěnou fakturu přiloží k dodanému zboží.

Nestanovíme-li jinak, není možné kombinovat jednotlivé poukazy.

8. Dodací lhůta a způsob doručení

Způsoby dodání zboží a náklady na jeho dodání jsou veřejně uvedené na webovém rozhraní obchodu.

Doba dodání zboží závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu dopravy a platby.

Jakmile dojde k uzavření smlouvy, doručí vám Erosstar vybrané zboží zvoleným způsobem a Vaší povinností je takové doručení umožnit a zboží převzít. Společně se zbožím vám Erosstar dodá i další doklady, které se k věci vztahují.

Pokud jste zvolili dodání na adresu nebo výdejní místo našich přepravních partnerů, předá Erosstar zboží dopravci, který zajistí jeho doručení vámi zvoleným způsobem. Až do okamžiku, kdy vám bude zboží doručeno a předáno, popřípadě do okamžiku, kdy odmítnete zboží převzít, nese nebezpečí škody na věci Erosstar.

Přeprava se řídí přepravními podmínkami přepravní společnosti.

O předpokládaném čase a dalších informacích ohledně vámi zvoleného způsobu doručení budete informování skrze vaši uvedenou emailovou adresu. Předpokládaný čas doručení se může změnit v závislosti na logistických možnostech Erosstar a/nebo jeho dopravců, o čemž budete neprodleně informováni. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Erosstar nenese odpovědnost za opožděné dodání zboží.

V případě, že by nastala situace, že se zboží označené “skladem” vyprodá v krátkém časovém okamžiku a Prodávající nebude schopen dodat Kupujícím objednané zboží ve stanovené době, pak bude Prodávající Kupujícího kontaktovat, aby se dohodli na dalším postupu. Jedním z hlavních cílů je dodat zboží v co nejkratším čase. V takovém případě může být smlouva Prodávajícím zrušena.

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží. Pokud se kupující rozhodne přesto zásilku převzít, požádá dopravce nebo poštovního doručovatele o sepsání protokolu o dodání poškozené zásilky. Kupující nemusí přebírat nekompletní zásilku.

V případě, že přepravce není schopen doručit zboží v termínu stanoveném Prodávajícím, není Kupující zbaven povinnosti Zboží převzít. Termín dodání předané zásilky nemůže Prodávající ovlivnit. Případné stížnosti týkající se doby dodání je Kupující povinen řešit přímo s dopravcem.

Práva Kupujícího v případě uplatnění práva z vad se řídí Reklamačním řádem Prodávajícího a podle příslušných právních předpisů českého práva, zejména občanského zákoníku.

Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit dodací podmínky prodávajícího.

9. Recenze produktů

Recenzovat produkty mohou pouze zákazníci, kteří si produkt zakoupili.

Veškeré recenze vystavené na webovém obchodě Erosstar pochází z ověřených zdrojů. Recenzovat produkt můžete po jeho zakoupení těmito způsoby:

- Ve webovém rozhraní e-shopu na stránce detailu objednávky
- Na zboží.cz – pokud jste udělili souhlas se zasláním dotazníku spokojenosti
- Na Heureka – pokud jste udělili souhlas se zasláním dotazníku spokojenosti

K zadání hodnocení budete emailem požádání pouze v případě, že jste nám udělili souhlas s odesláním dotazníku spokojenosti.

Recenze od třetích stran (Heureka, Zboží.cz) jsou recenze zadané pouze k produktům zakoupených od Erosstar.

Erosstar si vyhrazuje právo recenzi nezveřejnit nebo požádat o její úpravu, porušuje-li veřejně dobré společenské a obchodní mravy nebo jiná legální opatření.

10. Zákaznický účet

Při registraci a při objednávání zboží jste povinni uvádět správné a pravdivé údaje výhradně o své osobě.

Údaje uvedené v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Jste povinni zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do uživatelského účtu a berete na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího. Informace jsou uchovávány šifrovaně, dle dobrých praktik ochrany osobních údajů.

Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy ve znění těchto VOP.

11. Stížnosti a řešení sporů s Erosstar

Záleží nám na tom, abyste byli s Erosstar spokojeni. Občas se nám něco nepovede a nemůžeme vyloučit, že i při sebelepším fungování nedojde k výjimečnému pochybení. Využijte prosím následujících možností ke komunikaci s námi.

Nejrychlejší komunikace

Kontaktujte nás přímo přes naše kontaktní údaje:

- Telefon (CZ): (+420) 545 578 536
- Telefon (SK): (+421) 220 812 509
- Email: info@erosstar.cz

Ozveme se vám nazpět v nebližší možné době, ve většině případů v pracovní dny do 24 hodin od přijetí zprávy.

Druhá možnost komunikace

Může se stát, že nám vaše emailové zprávy nebyly. Pokud se vám do dvou pracovních dní neozveme zpět, využijte náš kontaktní formulář pro přímou komunikaci.

Poslední krok

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění, ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízením a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.

Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz/).

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

---

12. Zpětný odběr elektrospotřebičů

Zákazník je oprávněn vrátit elektrozařízení, elektroodpad či baterie nebo akumulátory ve sběrnách určených ke sběru uvedeného odpadu v příslušné obci.

Elektrozařízení, elektroodpad, baterie ani akumulátory nesmí být odstraňovány spolu se směsným odpadem, ale musí být odkládány na místech k tomu určených, tj. ve sběrných dvorech nebo místech jejich zpětného odběru, například na místech uvedených výše. Uvedená zařízení a odpady budou dále využity k výrobě nových zařízení. Nebezpečné a škodlivé látky z těchto zařízení a odpadů mohou poškodit životní prostředí či lidské zdraví.

13. Bezpečnost a ochrana informací (GDPR)

Ve věci ochrany a zpracování Vašich údajů jako kupujícího ze strany Erosstar se použijí Pravidla pro používání souborů cookies a Zásady ochrany osobních údajů.

Vy jako kupující musíte podstoupit vhodné kroky a chránit své přístupové údaje k zákaznickému účtu (zejm. hesla) a nikomu jinému je nesdělovat. Za zneužití přihlašovacího jména nebo hesla někým jiným nenese Erosstar odpovědnost.

Použití účtu, jména nebo hesla jiného zákazníka je zakázáno.

14. Závěrečná ustanovení

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována Erosstar v elektronické podobě a není přístupná třetím stranám.

Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Znění VOP může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

Tyto VOP jsou platné od 10.11.2026 a ruší platnost předchozích VOP.