

# Obchodní podmínky

obchodní společnosti HEXATRADE COMPANY s.r.o. pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.erosstar.cz](http://www.erosstar.cz)

## I. Kontaktní údaje

Obchodní značka: Erosstar

Provozovatel: HEXATRADE COMPANY s.r.o.

Sídlo: Skryjova 1606/8, 61400 Brno-Husova, Česko

IČ: 05910684

DIČ: CZ05910684

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 98905

(Dále jen jako „Erosstar“ nebo „Prodávající“)

Kontaktní adresa a adresa provozovny (zde zasílejte reklamace):

Cejl 34/91, 60200 Brno-Zábrdovice, Česko

(Dále jen „Centrála“)

Telefon: (+420) 545 578 536 (CZ) a (+421) 220 812 509 (SK)

K dispozici v pracovní době dle informací v internetovém obchodu.

Email: [info@erosstar.cz](mailto:info@erosstar.cz)

Číslo účtu CZ (CZK): Fio banka, a.s. - 2001184170/2010

Číslo účtu SK (EUR): SK838330000002101184178 BIC/SWIFT: FIOZSKBAXXX

## II. Úvodní ustanovení

Veškeré podané objednávky jsou považovány za závazné.

Každá objednávka je potvrzena formou e-mailové zprávy zaslané na adresu uvedenou zákazníkem při podání objednávky.

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

Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) prodávajícího upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího.

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. Provozovatel webu tedy 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.

Odesláním objednávky kliknutím na tlačítko s označením „Dokončit objednávku“ nebo Odeslat objednávku“ nebo na tlačítko s obdobným významem Kupující potvrzuje, že se seznámil s VOP včetně podmínek pro odstoupení od kupní smlouvy, uzavřením kupní smlouvy podle těchto VOP a výslovně s nimi souhlasí v jejich znění platném a účinném v okamžiku tohoto potvrzení.

### III. Objednávky (uzavření kupní smlouvy)

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 kupujícím vybranou cílovou zemi.

Pro objednání Zboží Uživatel vloží objednané Zboží do Nákupního košíku webového rozhraní obchodu kliknutím na tlačítko „Vložit do košíku“ na grafickou ikonu košíku či na tlačítko s obdobným významem. Následně vyplní objednávkový formulář, který obsahuje zejména informace o:

- objednávaném Zboží;
- způsobu dodání / doručení objednávaného zboží, přitom bude informován o nákladech spojených s takovým dodáním / doručením;

- způsobu úhrady kupní ceny,

(dále společně jen jako „Objednávka“)

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil.

Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Potvrzují objednávku“ nebo jinak obdobně pojmenované tlačítko.

Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.

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

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

Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

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

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.

## 1. Cena zboží a platební podmínky

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

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

- v hotovosti v provozovně prodávajícího;
- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
- bezhotovostně převodem na účet prodávajícího;

- bezhotovostně platební kartou MasterCard nebo Visa prostřednictvím internetového platebního portálu.

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.

Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu 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 je kupující povinen 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.

## 2. Dodací lhůta a způsob doručení

Je-li u zboží uvedeno, že je skladem, pak se Prodávající zavazuje:

- zboží dodat do 14 (čtrnácti) dnů od přijetí či potvrzení platby v případě online platby kartou či platby bezhotovostním převodem.
- V případě platby na dobírku se zavazujeme zboží dodat do 14 (čtrnácti) dnů od přijetí závazné objednávky.

V případě, že by nastala situace, že se zboží označené "skladem" vyprodá v krátkém časovém okamžiku a Prodávající nebude schopen dodat Kupujícímu 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.

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.

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.

## IV. 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 uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
- punčochové zboží a oblečení doléhající na intimní partii.

Zdůvodnění: Použitím, vyzkoušením (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.

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.

Prodávající vrátí peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy a obdržení vráceného zboží zpět. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn 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 dáreků zdarma a baterií lze zaslat prostřednictvím reklamačního formuláře Erosstar. Zboží se zasílá přes Zásilkovnu nebo na adresu provozovny. Na zboží zaslané kupujícím na dobírku nebo na sídlo firmy, je-li jiná než adresa provozovny, nebude brán zřetel.

## V. Výměna zboží

Prodávající umožňuje výměnu Zboží, zakoupeného Kupujícím. A to za těchto podmínek:

- Výměnu Zboží lze provést do 14 dnů od zakoupení.
- Pro výměnu Zboží platí podmínky uvedené v čl. IV. obchodních podmínek.

Kupující může využít on-line formulář na webovém portálu obchodu. Výměna zboží v naší prodejně je možná po domluvě.

## VI. 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).

## 1. Hlášení vady zboží

Kupující je povinen bez zbytečného odkladu po dodání zboží jej prohlédnout a oznámit prodávajícímu případné zjištěné vady.

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

## 2. Uplatnění práva z vad zboží

K uplatnění práv může Kupující uplatnit online reklamační formulář dostupný na webovém portálu obchodu.

Ve formuláři je nutné uvést:

- Číslo objednávky
- Reklamované zboží
- Důvod reklamace
- Email a telefon pro komunikaci
- Způsob zaslání vadného zboží

Kupující má možnost bezplatně zaslat zboží na reklamační oddělení Erosstar přes online formulář v reklamačním formuláři obchodu.

Pro uplatnění dopravy zdarma je třeba zvolit možnost dopravy přes Zásilkovnu. Po úspěšném odeslání formuláře Kupujícímu přijde na vyplněnou emailovou adresu od Zásilkovny dopravní štítek.

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

Kupující může zaslat vadné zboží na svoje náklady. K doručení využije kontaktní adresu reklamačního oddělení obsažené ve VOP. Zásilku zašle kupující doporučeně, nikoliv na dobírku.

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

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží k reklamaci, pokud je zboží znečištěné nebo nesplňuje základní hygienické předpoklady.

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

### 3. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

Na veškeré prodávané zboží se vztahuje zákonná záruční doba dvaceti čtyř (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 Prodávající zavazuje vyřídit reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne převzetí písemného uplatnění reklamace.

### 4. Ukončení reklamace

Po vyřízení reklamace bude Kupující vyrozuměn o ukončení reklamace, a to prostřednictvím Kupujícím zvoleného emailu.

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, že reklamace je uznána jako oprávněná a Kupující oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašle Prodávající Kupujícímu bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet nebo platební kartu.

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

### 5. 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 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.



## 6. 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 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.

## 7. 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 pěti (5) pracovních dnů od převzetí zásilky.

## 8. Způsob řešení – Obdrženo nekompletní objednávku nebo špatně zaslané zboží

Pro vyřešení situace, kdy Kupující obdržel objednávku, kde chybělo zboží nebo došlo k záměně (typ, barva, velikost) nebo obdržel zboží, které si neobjednal, doporučujeme, aby Kupující neprodleně kontaktoval Prodávajícího.

Prodávající s Kupujícím vyřeší záměnu zboží bezplatnou výměnou nebo odstoupením od kupní smlouvy.

## VII. Řešení sporů

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](http://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/](http://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](http://www.coi.cz)).

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

## VIII. Zákaznický účet

Při registraci a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě údaje. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího.

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.

## IX. 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.

## X. Závěrečná ustanovení

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována Prodávajícím 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.

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.

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 06. 01. 2023 a ruší platnost předchozích VOP.