

Obchodní podmínky

Provozovatel: HEXATRADE COMPANY s.r.o.

sídlo: Skryjova 1606/8, Brno 61400

IČO: 05910684

adresa provozovny: Cejl 91, Brno, 60200

telefon: (CZ) 545578536

email: shop@erosstar.cz

číslo účtu: Fio banka, a.s. - 2001184170/2010

číslo účtu na Slovensku v EUR: SK8383300000002101184178 BIC/SWIFT:
FIOZSKBAXXX

1. Základní pravidla nákupu

Veškeré podané objednávky jsou považovány za závazné.

Zákazník podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s tímto nákupním řádem, s dodacími, platebními a reklamačními podmínkami u nakupovaných výrobků.

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

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

2. Výběr zboží

Výběr skupiny zboží provedete v položce Katalog, kde Vám bude zobrazen vybraný seznam zboží a vy můžete pohodlně vybírat.

Zboží do Košíku je možno přidávat poklepem na ikonu Do košíku umístěnou v řádku konkrétního vybraného zboží.

3. Objednávka

Pokud nejste zaregistrován(a), máte možnost si zřídit uživatelský účet. Výhodou registrace je ušetřit vám při dalších nákupech práci spojenou při novém a novém vyplňování potřebných údajů.

Novou registraci vytvoříte v položce Přihlásit a stisknutím tlačítka Zaregistrovat se jako nový zákazník

Po úspěšném vyplnění formuláře budete zaregistrováni a bude vám automaticky zřízen uživatelský účet. Současně o stavu svých objednávek budete informováni pomocí elektronické pošty.

Jestliže máte vybráno můžete přistoupit k Pokladně, kam se dostanete pomocí odkazu Pokladna umístěného na horní liště každé stránky, nebo pomocí tlačítka K pokladně umístěného v Košíku.

Vyplníte formulář adresou pro dodání zboží (není nutno vyplňovat v případě, že jste registrováni, vyplnění se provede automaticky - v tomto případě je nutno se předem přihlásit) a stisknutím tlačítka Odeslat objednávku tuto objednávku odešlete.

Teprve nyní je Vaše objednávka odeslána!

V případě že jste registrováni, můžete v položce Moje objednávky sledovat stav vyřízení vaší žádosti.

4. Dodací a platební metody

Dopravce Česká pošta: Česká Pošta

Zboží Vám bude zasláno Českou poštou (pouze v rámci ČR).

Česká pošta obvykle doručuje všem zákazníkům do druhého pracovního dne, je třeba zajistit někoho kdo bude v čase doručení na uvedené adrese. Zásilka je v případě nedoručení po dobu 7-mi dnů uložena na nejbližší balíkové poště.

Dopravce GLS: GLS

Zboží Vám bude zasláno přepravní společností GLS parcel.

GLS obvykle doručuje všem zákazníkům do druhého pracovního dne, je třeba zajistit někoho kdo bude v čase doručení na telefonu, řidič bude příjemce kontaktovat a dohodne sním místo a čas doručení zásilky. Zásilka je v případě nedoručení po dobu 5-ti dnů uložena na nejbližším depu odkud se příjemce budou snažit kontaktovat a dohodnout náhradní termín doručení zásilky.

Dopravce GEIS: GEIS

Zboží Vám bude zasláno přepravní společností GEIS parcel.

GEIS parcel obvykle doručuje všem zákazníkům do druhého pracovního dne, je třeba zajistit někoho kdo bude v čase doručení na telefonu, řidič bude příjemce kontaktovat a dohodne sním místo a čas doručení zásilky. Zásilka je v případě nedoručení po dobu 5-ti dnů uložena na nejbližším depu odkud se příjemce budou snažit kontaktovat a dohodnout náhradní termín doručení zásilky.

Síť výdejních míst Zásilkovna: Zásilkovna

Zboží Vám bude zasláno na vybranou pobočku společnosti Zásilkovna.

Zásilkovna obvykle doručí zásilky na vybranou pobočku do druhého pracovního dne, informaci o připravenosti zásilky k vyzvednutí Zásilkovna zasílá na telefon a email. Zásilka je na pobočce uložena nejdéle po dobu 10-ti dnů.

Seznam poboček Zásilkovna: [klikni zde](#)

Síť výdejních míst Geis Point: Geis Point

Zboží Vám bude zasláno na vybranou pobočku v síti Geis Point.

Zásilky jsou obvykle doručeny na vybranou pobočku do druhého pracovního dne, informaci o připravenosti zásilky k vyzvednutí Geis Point zasílá na telefon a email. Zásilka je na pobočce uložena nejdéle po dobu 10-ti dnů.

Seznam poboček Geis Point: [klikni zde](#)

Síť výdejních míst Uloženka: Uloženka

Zboží Vám bude zasláno na vybranou pobočku společnosti Uloženska.

Uloženska obvykle doručí zásilky na vybranou pobočku do druhého pracovního dne, informaci o připravenosti zásilky k vyzvednutí Uloženska zasílá na telefon a email. Zásilka je na pobočce uložena nejdéle po dobu 10-ti dnů.

Seznam poboček Uloženska: [klikni zde](#)

Osobní odběr na prodejně: Prodejna

Vybrané zboží máte možnost odebrat osobně, a to přímo v našich prodejnách:

Brno, Cejl 91

Žďár nad Sázavou, Smetanova 14

5. Objednávky do zahraničí

Naši klienti ze Slovenska mají možnost objednávat zboží a uhradit jej předem na k tomu určený účet vedený na Slovensku - SK8383300000002101184178 BIC/SWIFT: FIOZSKBAXXX (žádné mezinárodní poplatky). Zboží je expedováno po potvrzení platby na náš účet.

K ceně je účtován příplatek do zahraničí dle místa určení, v případě že objednávka je určena mimo ČR

6. Sledování objednávek

Pomocí této služby máte možnost sledovat průběh vaší objednávky od potvrzení až po její vyřízení a dodávku na místo určení. Služba je dostupná po kliknutí na odkaz [Moje objednávky](#) v horní navigační liště. Po úspěšném přihlášení k svému zákaznickému účtu, pomocí uživatelského jména a svého hesla, Vám jsou prezentovány všechny vaše dosavadní objednávky dle čísla objednávky, data objednání a celkové částky objednávky.

7. Zrušení objednávky

Zrušení objednávky je možné pouze v těchto výjimečných případech:

Zboží není na skladě

Neproběhla platba za zboží

Jedná se o falešnou objednávku

Zákazník je vždy informován na jím zadanou e-mailovou adresu o důvodu zrušení objednávky a je mu nabídnuto řešení vzniklé situace.

Ke zrušení objednávky z důvodu "zboží není na skladě" dochází v případě, kdy zboží nejsme schopni zajistit ani alternativními zdroji v prezentované expediční lhůtě. Zrušení objednávky v tomto případě vždy předchází e-mailová komunikace mezi kompetentním zaměstnancem a zákazníkem, která obsahuje konkrétní důvody a nabídku prodloužení expediční doby nebo nákupu zboží se srovnatelnými parametry, popř. jiné alternativní řešení.

8. Cena zboží

Cena zboží je uvedena s DPH a je platná pouze pro objednávkový systém.

Firma si vyhrazuje právo tiskových chyb a změny cen (cen v katalogu nikoli na objednávce) bez předchozího upozornění.

9. Jak postupovat při reklamaci?

Naše firma se snaží být našim zákazníkům pokud možno co nejbližší. Moc dobře víme jak nepříjemné je uplatňovat na nějaké zboží reklamaci.

Nikdo Vám nebude namlouvat, že naše zboží je naprosto bezporuchové, a že se tudíž žádné reklamace bát nemusíte. To by asi nebylo moc seriózní a ani nepředpokládáme, že by jste tomu uvěřili.

Pokud už se tedy stane, že zboží Vám nedošlo úplně v pořádku, postupujte prosím podle následujících instrukcí, usnadníte tak práci nám a Vaše reklamace budeme moci vyřídit v co nejkratším možném termínu k Vaší spokojenosti.

Připravte si prosím dodací list od zásilky, na kterou Vám zboží bylo doručeno.

Zabalte vadné zboží a nezapomeňte přiložit kopii dodacího listu, kdy Vám bylo zboží dodáno, dále pak podrobný popis vady výrobku.

Balíček zabalte. Do horního levého rohu nezapomeňte uvést Vaši zpáteční adresu.

Takto připravené zboží, odešlete jako balík poštou na naši adresu provozovny (viz nahoře).

10. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

V souladu se zákonem č.89/2012 má zákazník právo na odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí za předpokladu, že byla kupní smlouva uzavřena prostředky na komunikaci na dálku a nebylo podepsáno prohlášení o uzavření standardní kupní smlouvy.

V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla daňového dokladu, data nákupu, a čísla účtu pro zaslání peněz.

Toto ustanovení zákona rovněž nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Kupující spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí dodavateli vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí kupující spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Tím není nijak dotčeno právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy bez jakékoli sankce.

Zboží je vhodné vrátit s originálem daňového dokladu. Při vrácení jen některých položek na faktuře zasílejte kopii faktury.

Zboží je vhodné zaslat doporučeně a pojistit jej (zboží prosím nezasílejte na dobírku, nebude převzaté).

V případě, že je zboží vráceno dodavateli v jiném než neporušeném stavu, je zákazník povinen nahradit zejména náklady související s uvedením zboží do původního stavu a vzniklou škodu na zboží (neúplný obsah, poškozený obal, opotřebení zboží apod...).

Dodavatel je v případě odstoupení povinen zákazníkovi vrátit již zaplacenou kupní cenu nebo její část v případě, že zboží bylo vráceno nekompletní, poškozené či jinak znehodnocené.

Dle zákona jsme oprávněni účtovat kupujícímu skutečné vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží. Spotřebiteli budou vráceny peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Toto nelze uplatnit u zboží jako jsou knihy, CD, audio a videokazety a zboží u něhož zákazník porušil prohlídkou tohoto zboží tzv. pečeť kvality a je tedy na první pohled zřejmé, že se zbožím v původním obalu již bylo manipulováno.

Zboží s takto porušeným obalem není již možné vzhledem k povaze zboží dále nabízet zákazníkům, z tohoto důvodu není možné takové zboží vrátit.

11. Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

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).