

## Obchodné podmienky

Tieto obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode [www.emos.sk](http://www.emos.sk). Podmienky bližšie spresňujú práva a povinnosti medzi predávajúcim, v tomto prípade spoločnosťou EMOS SK s.r.o a kupujúcim/ spotrebiteľom.

### Kontaktné údaje predávajúceho

Názov eshopu: EMOS SK

Prevádzkovateľ: EMOS SK s.r.o.

Adresa: Hlinická 409/22, 014 01 Bytča

IČO: 36392961

DIČ: 2020104834

IČ DPH: SK2020104834

Zapísaná v obchodnom registri OS v Žiline 12308/L

Číslo bankového účtu: SK76 8130 0000 0021 1197 0009

Kontaktný telefón: +421 41 509 16 31

Kontaktný e-mail: [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk)

Kontaktná adresa:

Prevádzková doba: 7.30 – 16.00 hod.

### Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj  
Predmestská 71, P.O. Box B-89; 011 79 Žilina 1  
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa  
tel. č.: 041/ 7632 130  
fax č.: 041/ 7632 139  
e-mail: [za@soi.sk](mailto:za@soi.sk)

### Informácie o tovare a cene

Informácie o tovare a cene uvádzané predávajúcim sú záväzné s výnimkou očividnej chyby. Ceny sú prezentované vrátane všetkých daní (napr. DPH) a poplatkov, okrem nákladov na doručenie tovaru.

Podmienkou pre objednávanie tovaru pomocou e-shopu je poskytnutie presnej adresy dodania a kontaktných údajov (email + telefón). Na email Vás budeme informovať o Vašej objednávke a telefónne číslo použijeme v prípade, že Vás prepravná spoločnosť nezastihne na uvedenej adrese v deň predania zásielky. Registrovaní užívatelia majú navyše možnosť opakovaného prístupu ku svojim objednávkam a môžu získať informácie o novinkách, akciách a súbazách. Kupujúci dostane tovar za cenu, ktorá bola platná v čase objednania. Cena uvedená na faktúre je zaokrúhlená na dve desatinné miesta smerom nahor. Zasielanie daňových dokladov (faktúr) prebieha v elektronickej podobe, elektronickou cestou v zmysle príslušných ustanovení o dani z pridanej hodnoty. Elektronicky vyhotovené faktúry sú zmluvnými stranami považované za faktúry plnohodnotné.

**Pri vybraných položkách** sú ceny konečné **bez možnosti uplatnenia ďalších zliav**, a to aj v prípade, že kupujúci bude chcieť uplatniť zľavový kupón. Zoznam položiek, kde nie je možné uplatniť ďalšie zľavy, sa môže meniť. Informáciu, či je na vybranú položku možné kupón uplatniť, nájde kupujúci vždy v nákupnom košíku. Jednotlivé zľavy nie je možné sčítavať. Vždy je možné uplatniť len jeden zľavový kód alebo jednu zľavovú akciu.

Akciové ceny platia do vypredania zásob, prípadne po dobu časovo určenú a výlučne pri uvedení počtu kusov akciového tovaru.

### **Platobné podmienky**

Akceptujeme nasledujúce formy úhrady:

**DOBIERKA:** Úhrada za objednaný tovar sa vykonáva v hotovosti priamo prepravnej spoločnosti pri prevzatí tovaru zákazníkom. Kupujúcemu nie je účtovaný poplatok za dobierku, platí len dopravné. Zaplatiť môžete prepravcovi **hotovosťou** alebo **platobnou kartou**.

**PLATBA KARTOU** cez platobnú bránu GoPay: Po odoslaní objednávky bude kupujúci presmerovaný na online platbu kartou. Následne vykoná platbu. Pri doručení zásielky potvrdí len jej prevzatie. Nič viac už neplatí.

**PLATBA PREVODOM** cez platobnú bránu GoPay: Po odoslaní objednávky bude kupujúci presmerovaný na internet banking svojej banky. Následne vykoná platbu. Pri doručení zásielky potvrdí len prevzatie tovaru. Nič viac už neplatí.

Súčasťou objednaného tovaru je aj návod na použitie, pokiaľ si to vyžaduje charakter tovaru.

Potvrdenie obsahu zmluvy uzavretej v inej ako písomnej forme, ktoré vykazuje odchýlky od skutočne dojednaného obsahu zmluvy, nemá právne účinky.

Prevzatie nevyžiadaného plnenia zo strany kupujúceho neznamena prijatie ponuky.

Tovar zostáva až do prevzatia majetkom predávajúceho. Nebezpečenstvo poškodenia veci prechádza na kupujúceho prevzatím tohto tovaru.

Predávajúci nepožaduje žiadne poplatky v závislosti na vyššie uvedených spôsoboch platby.

Podľa zákona o evidencii tržieb je predávajúci povinný vystaviť kupujúcemu účtovný doklad. Zároveň je povinný zaevidovať prijatú tržbu u správcu dane online; v prípade technického výpadku potom najneskôr do 48 hodín.

Prijatie ponuky s dodatkom alebo odchýlkou nie je prijatím ponuky.

Potvrdenie obsahu zmluvy uzavretej v inej ako písomnej forme, ktoré vykazuje odchýlky od skutočne dohodnutého obsahu zmluvy, nemá právne účinky.

Prevzatie nevyžiadaného plnenia zo strany kupujúceho neznamena prijatie ponuky.

Fotografie uvedené na stránkach obchodu sú ilustračné. Vo väčšine prípadov sa fotografie výrobkov zhodujú so skutočnosťou. Niektoré produkty sa však stále vyvíjajú a menia, a preto sa dostupné fotografie tovar môžu líšiť od skutočnosti (napr. V dizajne).

Predávajúci sprístupňuje návody na použitie v elektronickej podobe pred uzavretím zmluvy, najmä pri veľkých spotrebičoch, spotrebnej elektronike a ďalšieho tovaru v cene nad 100 €, kde sú vhodné a užitočné pre rozhodnutie kupujúceho o kúpe.

### **Doručovanie tovaru**

Predávajúci dodá tovar kupujúcemu kompletnú do 3 pracovných dní od potvrdenia uhradenej objednávky, alebo objednávky platené na dobierku, ak u jednotlivého tovaru nie inú lehotu na dodanie. Ak je pri tovare uvedené "skladom", predávajúci tovar odošle najneskôr do 2 pracovných dní. Kupujúci je povinný tovar prevziať a zaplatiť. Kupujúcemu sa odporúča, aby si tovar pri prevzatí čo najskôr prekontroloval.

Doklady k tovaru, najmä daňový doklad, potvrdenie a certifikáty, odošle predávajúci kupujúcemu ihneď po prevzatí tovaru, najneskôr do dvoch dní od prevzatia tovaru spotrebiteľom.

Ak požiada o to kupujúci, potvrdí mu predávajúci v písomnej forme, v akom rozsahu a po akú dobu trvajú jeho povinnosti z chybného plnenia a akým spôsobom môže kupujúci práva z nich uplatniť.

**Doručenie tovaru príjemcovi na adresu, alebo výdajné miesto mimo územia Slovenskej republiky nie je možné.**

### **Spôsoby doručenia:**

1 / DPD BALÍK DO RUKY: Tovar kupujúci obdrží od prepravnej spoločnosti DPD počas pracovnej doby. Prepravca ho bude telefonicky vopred kontaktovať.

2 / VÝDAJNÉ MIESTA DPD PICKUP, odberné miesto na partnerskej predajni: Tovar bude prepravnou spoločnosťou DPD doručený na zmluvnú pobočku (Výdajné miesto Pickup) a tam pripravený k odberu. Prepravca kupujúceho bude kontaktovať prostredníctvom telefónu alebo emailu. Zoznam výdajných miest je k dispozícii na tomto odkaze -

<https://www.dpd.com/sk/sk/pickup/najst-odberne-miesto-pickup/> alebo priamo pri tvorbe objednávky.

Pre tieto 2 spôsoby dodania tovaru platí nasledujúce: Objednaný tovar bude doručený zákazníkovi do 3 pracovných dní od obdržania objednávky (respektíve po prijatí platby pri spôsobe platby PREVODOM), a to prepravnou spoločnosťou DPD. Objednávka musí byť zaslaná do 11 hodín. Inak sa berie za to, že je zaslaná druhý deň a 3 pracovné dni sa počítajú od ďalšieho dňa.

### **Cena doručenia:**

Počas predajnej akcie DOPRAVA ZADARMO nie je Zákazníkovi účtované žiadne poštovné, balné, ani dobierkové bez ohľadu na veľkosť zásielky alebo výške objednávky pri voľbe prepravca DPD či už s doručením na vlastné adresu alebo výdajné miesto DPD Pickup. Ak je jedným zákazníkom urobené viac objednávok počas tejto akcie, vyhradzuje si právo zľúčiť takejto objednávky.

Informácie o priebehu spracovania objednávky získa kupujúci na [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk) od 7.30 do 11.00 a od 12.00 do 16.00 hod. Kupujúci dostane e-mailom potvrdenie vzniku objednávky.

Objednávky predávajúci prijíma iba v rámci Slovenskej republiky. Zákazníci zo Českej republiky, Poľska, Maďarska a Slovinska sa môžu obrátiť na dcérske spoločnosti predávajúceho. Predaj do ostatných krajín predávajúci neponúka.

### **Darčeky z nákup**

Predávajúci môže pri predajných akciách podmieniť darček kupujúcemu nákupom nad určitú hodnotu tovaru. Do tejto výšky sa nepočíta cena za dopravu alebo prípadná cena za zvolený spôsob platby.

Pri predajnej akcii, kde je darčekom za nákup alkoholický nápoj (napr. pivo), je podmienkou účasti minimálny vek 18 rokov. Účastník akcie potvrdzuje súhlasom s obchodnými podmienkami súvisiace s takou akciou pred dokončením objednávky, že je starší ako 18 rokov. Predajca si vyhradzuje právo stornovať objednávku alebo neodovzdať taký darček v prípade nesplnenia podmienky požadovaného veku na strane kupujúceho.

Na darček sa zo zákona nevzťahuje záruka. V čase prebiehajúcej akcie sa snažíme v prípade, že darček nebude funkčný, doručiť zákazníkovi nový darček, ale štandardná záručná doba sa na darčeky nevzťahuje a nie je možné ho po skončení predajnej akcie reklamovať. Pokiaľ zákazník odstúpi od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu, nie v dôsledku chyby tovaru, je povinný vrátiť darček spolu s vráteným tovaru. Ak darček nevráti, bude mu o predajnú cenu nevráteného tovar (darčeka) ponížená dobropisovaná suma.

S cieľom uspokojiť čo najviac zákazníkov a zamedziť špekulatívnym nákupom si vyhradzuje právo obmedziť počet kusov rovnakého darčeka zaslaných jednej osobe.

### **Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy**

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru alebo poslednej časti dodávky, a to bez ohľadu na spôsob prevzatia tovaru či platby. Uvedená lehota je určená na

to, aby sa kupujúci v primeranom rozsahu zoznámil s povahou, vlastnosťami a funkčnosťou tovaru.

Kupujúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj kedykoľvek pred dodaním tovaru.

Odstúpenie od zmluvy kupujúci predávajúcemu zašle alebo odovzdá v 14 - dňovej lehote (adresa: EMOS SK s.r.o., Hlinická 409/22, 01401 Bytča; email: [objednavky@emos.sk](mailto:objednavky@emos.sk)). Kupujúci nemusí uvádzať dôvod, pre ktorý od zmluvy odstupuje. Pre uľahčenie komunikácie je vhodné v odstúpení uviesť dátum nákupu alebo ešte lepšie číslo objednávky alebo predajného dokladu (faktúry), bankové spojenie a zvolený spôsob vrátenia tovaru.

Tovar je potrebné odoslať najneskôr do 14 dní od odoslania odstúpenia od zmluvy, alebo spolu s odstúpením od zmluvy. Do zásielky k tovaru pridajte tiež sprievodný list (ten môže byť zhodný s odstúpením od kúpnej zmluvy zaslaným e-mailom) a kópiu alebo číslo faktúry. Odporúčame zásielku poistiť proti prípadnému poškodeniu či strate pri preprave. Neposielajte, prosím, zásielku na dobierku. Takéto zásielky nebudú prevzaté.

Predávajúci je povinný kupujúcemu vrátiť sumu plne zodpovedajúcu cene tovaru a zaplateným nákladom na jeho dodanie do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, a to rovnakým spôsobom, akým platbu od kupujúceho prijal. Ak ponúka predávajúci v rámci určitého spôsobu dodania tovaru niekoľko možností, je povinný kupujúcemu nahradiť najlacnejší z nich. Najneskôr v rovnakej lehote je kupujúci povinný predávajúcemu zaslať alebo odovzdať zakúpený tovar. Tovar by malo byť vrátený predávajúcemu (nie na dobierku) kompletný, najlepšie v pôvodnom obale, nesmie javiť známky opotrebenia či poškodenia. Náklady vrátenia tovaru znáša kupujúci.

Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar odovzdá alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.

Ak je vrátený tovar poškodený porušením povinností kupujúceho, je predávajúci oprávnený voči kupujúcemu uplatniť nárok na náhradu zníženie hodnoty tovaru a odpočítať ho na vrátenú čiastku.

Vzor pre odstúpenie od zmluvy je dostupný **TU**.

Predávajúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť kedykoľvek pred dodaním tovaru, pokiaľ nie je objektívne schopný z dôvodov na strane tretích osôb dodať kupujúcemu tovar v lehote primeranej okolnostiam a/alebo ak sa preukáže, že kupujúci porušil už skôr uzatvorenú zmluvu s predávajúcim.

Predávajúci zároveň kupujúceho upozorňuje, že zmluva nie je uzavretá, ak sú tu oprávnené pochybnosti o skutočnej identite kupujúceho alebo v prípade zjavných chýb v uvádzaných informáciách o tovare alebo cene.

## **Práva a povinnosti z chybného plnenia**

### Kvalita pri prevzatí

Pokiaľ má prevzatý tovar nedostatky (napr. nemá dohodnuté alebo oprávnené očakávané vlastnosti, nehodí sa k obvyklému alebo dohodnutému účelu, nie je kompletný, nezodpovedá jeho množstvo, miera, hmotnosť, alebo kvalita nezodpovedá iným zákonným, zmluvným alebo aj predzmluvných parametrom), ide o chyby tovaru, za ktoré predávajúci zodpovedá.

Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť najneskôr do dvoch rokov od prevzatia tovaru podľa svojej požiadavky nárok na bezplatné odstránenie vady alebo na primeranú zľavu z ceny; ak to nie je povaha vady neúmerne (najmä ak nemožno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu), možno uplatniť požiadavku na dodanie nového tovaru bez chýb alebo nové komponenty bez väd, ak sa týka vada iba tejto súčasti.

Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná na základe odstúpenia od zmluvy, môže kupujúci požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.

Počas šiestich mesiacov od prevzatia tovaru sa predpokladá, že vada tovaru existovala už pri prevzatí tovaru.

Predávajúci nie je povinný nároku kupujúceho vyhovieť, ak preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil.

Predávajúci nie je povinný nároku kupujúceho vyhovieť, ak preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil.

Pri predávaní použitého tovaru predávajúci nezodpovedá za vady zodpovedajúce miere doterajšieho používania alebo opotrebenia. Pri produktoch predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Miesto práva na výmenu má kupujúci v týchto prípadoch právo na primeranú zľavu.

### **Zákonné práva z väd**

Predávajúci zodpovedá za vady vzniknuté po prevzatí tovaru v 24 mesačnej záručnej dobe alebo v dobe použiteľnosti uvedenej v reklame, na obale tovaru alebo v priloženom návode. Pri vybranom tovaru sa predávajúci zaväzuje kupujúcemu ponúknuť rozšírenú zmluvnú záruku.

V tejto lehote môže kupujúci uplatniť reklamáciu a podľa svojej voľby požadovať u vady, ktorá znamená podstatné porušenie zmluvy (bez ohľadu na to, ak ide o vadu odstrániteľnú, či neodstrániteľnú):

- odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúce veci;
- bezplatné odstránenie vady opravou
- primeranú zľavu z kúpnej ceny; alebo
- vrátenie kúpnej ceny na základe odstúpenia od zmluvy

Podstatné je také porušenie zmluvy, o ktorom strana porušujúca zmluvu už pri uzatvorení zmluvy vedela alebo musela vedieť, že by druhá strana zmluvu neuzavrela, ak by toto porušenie predvídala.

Pri chybe, ktorá znamená nepodstatné porušenie zmluvy (bez ohľadu na to, ak ide o vadu odstrániteľnú, či neodstrániteľnú), má kupujúci nárok na odstránenie vady alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Ak sa vyskytol prípad odstrániteľnej chyby po oprave opakovane (tretia reklamácia pre rovnakú závalu alebo štvrtá pre odlišné závady) alebo má tovar väčší počet chýb (najmenej tri chyby súčasne), môže kupujúci uplatniť právo na zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo odstúpiť od zmluvy.

Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku bežného opotrebovania alebo nedodržania návodu na použitie.

## **Vybavenie reklamácií**

Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu u predávajúceho alebo osoby určenej na opravu bez zbytočného odkladu od zistenia nedostatku. Ak urobí tak písomne alebo elektronicky, mal by uviesť svoje kontaktné údaje, popis chyby a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie.

Formulár na stiahnutie a tlačte **TU** formulár je potrebné zaslať spolu s tovarom. Registrovaní zákazníci však majú po prihlásení možnosť vykonať reklamáciu tovaru online formulárom. Číslo takto založenej reklamácie je potom potrebné iba uviesť k fyzicky zaslanému tovaru, ale už nemusíte písať sprievodný list alebo tlačiť formulár.

Kupujúci je povinný oznámiť predávajúcemu, aké právo si zvolil pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Zmena voľby bez súhlasu predávajúceho je možná len vtedy, ak kupujúci žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná.

Ak nezvolí kupujúci svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

Kupujúci je povinný preukázať nákup tovaru (najlepšie dokladom o kúpe). Lehota na vybavenie reklamácie ubieha od okamihu uplatnenia (oznámenia) reklamácie. Kupujúci odovzdá, či doručí tovar predávajúcemu alebo do miesta určeného na opravu súčasne alebo následne po uplatnení reklamácie. Tovar by mal byť pri preprave zabalený vo vhodnom obale, aby nedošlo k jeho poškodeniu, mal by byť čistý a kompletný.

Predávajúci je povinný bezodkladne, najneskôr do troch pracovných dní, rozhodnúť o reklamácií, prípadne o tom, že je k rozhodnutiu potrebné odborné posúdenie. Informáciu o nutnosti odborného posúdenia kupujúcemu v tejto lehote oznámi. Reklamáciu, vrátane odstránenia vady, predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, pokiaľ sa s kupujúcim písomne nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako by sa jednalo o podstatné porušenie zmluvy. Obvyklá doba vybavenia reklamácie je 10 dní.

EMOS SK s.r.o. má právo zamietnuť reklamáciu tovaru v prípadoch, keď reklamovaný tovar a/alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdania tovaru k reklamácií!

Ak odmietne predávajúci odstrániť vadu produktu, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia alebo do doby, kedy bol kupujúci povinný si vec vyzdvihnúť. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho časti, uplatní sa zodpovednosť predávajúceho ako by išlo o kúpu nového tovaru alebo jeho časti.

Ak nie je umožnené sledovať stav vybavenia reklamácie on-line, zaväzuje sa predávajúci o vybavení reklamácie kupujúceho informovať podľa jeho požiadavky e-mailovou správou alebo prostredníctvom SMS.

U oprávnenej reklamácie náleží kupujúcemu náhrada účelne vynaložených nákladov.

## **Ochrana osobných údajov**

Kupujúci súhlasí s tým, aby poskytnuté osobné údaje boli predávajúcim spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov (č. 101/2000 Zb.) Za účelom plnenia predmetu zmluvy. Kupujúci má právo byť informovaný, aké údaje o ňom predávajúci eviduje a je oprávnený tieto údaje meniť, prípadne písomne vysloviť nesúhlas s ich spracovávaním. Dozor nad ochranou osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov.

Kupujúci môže predávajúcemu oznámiť, že chce ukončiť zasielanie obchodných informácií z titulu oprávneného záujmu, a to na elektronickú adresu získanú v súvislosti s plnením zmluvy, bez toho aby mu tým vznikli akékoľvek náklady.

## **Komu poskytujeme osobné údaje a za akým účelom**

Prepravné spoločnosti: aby sme vám mohli doručiť tovar, odovzdávame prepravnej spoločnosti vaše meno, priezvisko, adresu, telefón a e-mail. Prepravná spoločnosť ďalej nijako vaše údaje nevyužíva.

Platobná brána: pri spôsoboch platby "prevodom" alebo "kartou" používame platobnú bránu, ktorej poskytujeme e-mailovú adresu pre prípad informovania o neuskutočnenej platbe. Platobná brána ďalej nijako vaše údaje nevyužíva.

Chat: na účely komunikácie so zákazníkmi používame chat modul, kde v prípade off-line režimu zadáva užívateľ svoju e-mailovú adresu pre zodpovedanie dotazu. Chatovací modul ďalej nijako vaše údaje nevyužíva.

Formuláre na e-shope: na e-shope používame rôzne formuláre, napr. Kontaktný formulár. Pri týchto formulároch vyžadujeme nevyhnutne potrebné údaje, napr. pre komunikáciu s vami. Tieto údaje ďalej nijako nevyužívame.



Porovnávače tovaru: Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpите, ak ich zasielanie neodmietnete. Spracovanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Pre zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame spracovateľa, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk; tomu pre tieto účely môžeme odovzdávať informácie o zakúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.

Meranie štatistík: zbierame dáta o návštevности nášho e-shopu pomocou cookies za účelom štatistického vyhodnocovania a optimalizovania stránok tak, aby boli pre používateľov prívetivejšie a aby sa u nás užívateľ cítil príjemne.

Reklamné nástroje: za účelom zobrazovania relevantných reklám poskytujeme cookies reklamným nástrojom, ako sú Google Adword, Sklik, Criteo, Facebook atď. Týmto spôsobom vám reklamné nástroje môžu zobrazit' reklamu šitú na mieru a nezahlcovať vás nezaujímavou reklamou.

Marketingové účely: využívame služby poskytovateľov platforiem pre e-mail marketing Targito (newsletter, automatizácia, opustený košík) a SMS marketing od ProfiSMS. Obchodné oznámenia prostredníctvom e-mailu a SMS odosielame na základe vášho súhlasu alebo na základe oprávneného záujmu. Z odberu obchodných oznámení sa môžete ľahko odhlásiť kliknutím na odkaz v pätičke newslettera, zasláním e-mailu na info@emos.sk, či odpoveďou na SMS s informáciou, že si už ďalej nepravete dostávať reklamné oznámenia. Poskytovatelia platforiem sa zmluvne zaviazali, že nebudú poskytovať zverené údaje žiadnym ďalším osobám.

## **Užívateľský účet**

Každý užívateľ má možnosť vykonať registráciu. Vďaka registrácii môže užívateľ rýchlejšie vykonávať objednávky vďaka prednastaveným fakturačným a dodacím údajom. V rámci registrácie môže získať užívateľ niekoľko ďalších benefitov, ako je:

- e-mailové informácie o zľavách na produkty, akčných ponukách a ďalších zaujímavých akciách
- e-mailové informácie o nedokončenej objednávke alebo doplnkové informácie o produktoch, o ktoré sa zaujímate
- a ďalšie prípadné benefity, o ktorých budeme informovať na stránke s prihlásením / registráciou (napr. Darček za objednávku alebo zľavový kupón na nákup a pod.)

Na základe registrácie kupujúceho vykonanej na webovej stránke môže kupujúci pristupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru (ďalej len "užívateľský účet"). Kupujúci môže vykonávať objednávanie tovaru tiež bez registrácie priamo z webového rozhrania e-shopu.

Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.

Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho užívateľského účtu. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie používateľského účtu tretím osobám.

Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie ako 2 roky nevyužíva, či v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy (vrátane obchodných podmienok).

Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia predávajúceho, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

Kupujúci má právo požiadať o zrušenie registrácie. Zrušením registrácie bude účet zmazaný a spoločne s ním bude zmazaná história objednávok a všetky nastavenia, ktoré boli v účte použité.

### **Riešenie spotrebiteľských sporov**

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim EMOS SK s.r.o je Slovenská obchodná inšpekcia SOI, ktorú je možné kontaktovať na adrese: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, Pošt. priechodok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronickou formou na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk).

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov predstavuje len jeden zo spôsobov mimosúdneho riešenia sporov, ktorý môžu spotrebiteľia využiť pri riešení svojho sporu s predávajúcim.

Spotrebiteľia majú aj naďalej možnosť riešiť spor v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo pomocou mediátora podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **Odborné poradenstvo**

Spoločnosť EMOS SK pravidelne kontroluje a aktualizuje informácie na e-shope. Aj napriek tomu môže dochádzať k tomu, že niektoré informácie, predovšetkým pri produktoch, nie sú uvedené správne. Príčinou môže byť tlačová chyba, mylné informácie od dodávateľa alebo výrobcu. Za tieto chyby sa vopred ospravedľujeme a uvítame, keď nás o nich budete informovať.

Fotky výrobkov uvedené v internetovom obchode sú len ilustračné. Vo väčšine prípadov sa fotografie výrobkov zhodujú so skutočnosťou. Niektoré produkty sa však stále vyvíjajú a menia a preto sa dostupné fotografie výrobkov môžu líšiť od skutočnosti (napr. v dizajne).

Pri zakúpení produktu vždy čítajte dôsledne návod k výrobku.

Vyhlasenie o zhode k jednotlivým výrobkom zasielame len na vyžiadanie.

V prípade akejkoľvek technickej otázky k tovaru Vám radi poradíme. K urýchleniu a uľahčeniu vybavenia Vašej otázky uvádzajte, prosím, "číslo tovaru" alebo "všeobecné číslo tovaru" konkrétneho výrobku. S vašimi otázkami nás kontaktujte na [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk).

Spoločnosť EMOS SK si vyhradzuje právo na zmenu informácií a technických parametrov na tomto e-shope.

## **Ostatné**

Kupujúcim sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ, ktorým je človek, ktorý na rozdiel od predávajúceho pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, ani v rámci samostatného výkonu svojho povolania.

Predávajúcim sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie podnikateľ, ktorý na rozdiel od kupujúceho pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania

## **Spätný odber elektrospotrebičov**

Elektrozariadenia, elektroodpad, batérie ani akumulátory nesmú byť odstraňované spolu so zmiešaným odpadom, ale musia byť odkladané na miestach na to určených, t.j. V zberných dvoroch alebo miestach ich spätného odberu. Uvedené zariadenia a odpady budú ďalej

využitie na výrobu nových zariadení. Nebezpečné a škodlivé látky z týchto zariadení a odpadov môžu poškodiť životné prostredie alebo ľudské zdravie.

Jazyk používaný pre komunikáciu so zákazníkmi je Slovenčina a Čeština.

Tieto obchodné podmienky sú účinné od 13.10.2021.