Obchodné podmienky internetového obchodu www.emerosa.sk

1.) ZÁKLADNÉ ÚDAJE

Predávajúci a prevádzkovateľ internetového obchodu:

Obchodná spoločnosť: BIORUŽA, s.r.o.
so sídlom Laborecká 1, 010 01, Žilina, Slovenská Republika

Zapísaná v Obch. reg. Okr. súdu Žilina oddiel Sro:, vl. č.: 56848/L pre predaj produktov prostredníctvom online obchodu umiestneného na internetovej adrese www.emerosa.sk

IČO: 52234070
IČ DPH: SK2120953802

Čísla účtov pre bezhotovostné platby:

v EUR: 2940068012/1100, IBAN: SK63 1100 0000 0029 4006 8012
v CZK: 2201599266/2010, IBAN: CZ23 2010 0000 0022 0159 9266
v PLN: IBAN: PL77 1020 1390 0000 6402 0705 9308
v HUF: IBAN: CZ04 2010 0000 0020 0236 8107

Kontakty:

Telefón: +421 412 304 840
E-mail: **info@emerosa.sk**

Kancelária, sklady a doručovacia dresa: Rosinská 13,010 01 Žilina, budova Kinekus - vchod C
Pracovný čas: po – pia 7:30 – 16:00 hod.

Všeobecné obchodné podmienky pre e-shopy

Tieto všeobecné obchodné podmienky ("**podmienky**") upravujú práva a povinnosti Vás, ako kupujúcich a Nás ako predávajúceho v rámci zmluvných vzťahov uzavretých prostredníctvom E-shopu na webových stránkach www.emerosa.sk

Ako určite viete, tak komunikujeme primárne na diaľku. Preto aj pre našu Zmluvu platí, že sú použité prostriedky komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú, aby sme sa spolu dohodli bez súčasnej fyzickej prítomnosti Nás a Vás.

Ak niektorá časť Podmienok odporuje tomu, čo sme si spoločne schválili v rámci procesu Vášho nákupu na Našom E-shope, bude mať táto konkrétna dohoda prednosť pred týmito Podmienkami.

1. **Niektoré definície**
    - **Cena** je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za tovar;

- **Cena za dopravu** je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za doručenie tovaru, a to vrátane ceny za jeho zabalenie;
- **Celková cena** je súčet ceny a ceny za dopravu;
- **DPH** je daň z pridanej hodnoty podľa platných právnych predpisov;
- **E-shop** je internetový obchod prevádzkovaný nami na adrese Rosinská cesta 13, Žilina 01008**,** na ktorom bude prebiehať nákup tovaru;
- **Faktúra** je daňový doklad vystavený v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty na celkovú cenu;
- **My** sme spoločnosť **Bioruža s.r.o.,** so sídlom **Laborecká 1319/1** IČO 52234070, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina **,** vložka č. 56848/L**,** e-mail **info@emerosa.sk**, telefónne číslo **+421905864140**, právnymi predpismi označovaná ako predávajúci;
- **Objednávka** je Váš neodvolateľný návrh na uzavretie zmluvy o kúpe tovaru s nami;
- **Tovar** je všetko, čo môžete nakúpiť na e-shope**;**
- **Užívateľský účet** je účet zriadený na základe Vami uvedených údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a uchovávanie histórie objednaného tovaru a uzavretých zmlúv;
- **Vy** ste osoba nakupujúca na našom e-shope, právnymi predpismi označovaná ako kupujúci;
- **Zmluva** je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej objednávky zaslanej prostredníctvom e-shopu, a je uzavretá vo chvíli, kedy od nás dostanete potvrdenie objednávky.

2. **Všeobecné ustanovenia a poučenie**
   - Kúpa tovaru je možná len cez webové rozhranie e-shopu.
   - Pri nákupe tovaru je Vašou povinnosťou poskytnúť nám všetky informácie správne a pravdivo. Informácie, ktoré ste nám poskytli pri objednaní tovaru budeme teda považovať za správne a pravdivé.

3. **Uzatvorenie zmluvy**
   - Zmluvu s nami je možné uzavrieť iba v slovenskom jazyku.
   - Zmluva je uzatváraná na diaľku prostredníctvom e-shopu, pričom náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku hradíte Vy. Tieto náklady sa však nijako nelíšia od základnej sadzby, ktorú hradíte za používanie týchto prostriedkov (teda najmä za prístup k internetu), žiadne ďalšie náklady účtované nami teda nad rámec celkovej ceny nemusíte očakávať. Odoslaním objednávky súhlasíte s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku.
   - K tomu, aby sme mohli zmluvu uzavrieť, je potrebné, aby ste na e-shope vytvorili návrh objednávky. V tomto návrhu musia byť uvedené nasledovné údaje:
     1. Informácie o nakupovanom tovare (na e-shope označujete tovar, o ktorého nákup máte záujem, tlačidlom "do košíka");
     2. Informácie o cene, cene za dopravu, DPH, spôsobu platby celkovej ceny a požadovanom spôsobe doručenia tovaru; tieto informácie budú zadané v rámci tvorby návrhu objednávky v rámci používateľského prostredia e-shopu, pričom informácie o cene, cene za dopravu, DPH

a celkovej cene budú uvedené automaticky na základe Vami zvoleného tovaru a spôsobu jeho doručenia;
3. Vaše identifikačné údaje slúžiace k tomu, aby sme mohli doručiť tovar, najmä v rozsahu meno, priezvisko, doručovacia adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa;
4. V prípade zmluvy, na základe ktorej Vám budeme tovar dodávať pravidelne a opakovane, tiež informáciu, ako dlho Vám budeme tovar dodávať.

- V priebehu tvorby návrhu objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla dokončenie objednávky objednávku vytvoríte. Pred stlačením tlačidla musíte ale ešte potvrdiť Vaše oboznámenie sa a súhlas s týmito Podmienkami, v opačnom prípade nebude možné objednávku vytvoriť. K potvrdeniu a súhlasu slúži zaškrtávacie políčko. Po stlačení tlačidla "dokončenie objednávky" budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo Nám.
- Vašu Objednávku Vám v čo najkratšom čase po tom, kedy nám bude doručená, potvrdíme správou odoslanou na Vašu e-mailovú adresu zadanú v objednávke. Súčasťou potvrdenia bude zhrnutie objednávky a tieto podmienky. Potvrdením objednávky z našej strany dochádza k uzavretiu zmluvy medzi nami a vami. Podmienky v znení účinnom ku dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- Môžu nastať aj prípady, kedy Vám nebudeme môcť objednávku potvrdiť. Ide najmä o situácie, kedy tovar nie je dostupný alebo prípady, kedy objednáte väčší počet kusov tovaru, než koľko je z našej strany umožnené. Informáciu o maximálnom počte kusov tovaru Vám však vždy v rámci e-shopu vopred poskytneme a nemala by pre Vás byť teda prekvapivá. V prípade, že nastane akýkoľvek dôvod, pre ktorý nemôžeme objednávku potvrdiť, budeme Vás kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzavretie zmluvy v pozmenenej podobe oproti objednávke. Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Našu ponuku potvrdíte.
- V prípade, že v rámci e-shopu alebo v návrhu objednávky bude uvedená zjavne chybná cena najmä v dôsledku technickej chyby, nie sme povinní Vám tovar za túto cenu dodať ani v prípade, kedy ste dostali potvrdenie objednávky, a teda došlo k uzavretiu zmluvy. V takejto situácii Vás budeme bezodkladne kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzatvorenie novej zmluvy v zmenenej podobe oproti objednávke. Nová zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy našu ponuku potvrdíte. V prípade, že Našu ponuku nepotvrdíte ani v lehote 3 dní od jej odoslania, sme oprávnení od uzatvorenej zmluvy odstúpiť. Za zjavnú chybu v cene sa považuje napríklad situácia, kedy cena nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov alebo chýba či je navyše číslica.
- V prípade, kedy dôjde k uzavretiu zmluvy, Vám vzniká záväzok na zaplatenie celkovej ceny.
- V prípade, že máte zriadený Užívateľský účet, môžete urobiť objednávku prostredníctvom neho. Aj v takom prípade máte ale povinnosť skontrolovať správnosť, pravdivosť a úplnosť predvyplnených údajov. Spôsob tvorby objednávky je však totožný, ako v prípade kupujúceho bez užívateľského

účtu, výhodou však je, že nie je potrebné opakovane vyplňovať Vaše identifikačné údaje.
    - V niektorých prípadoch umožňujeme na nákup tovaru využiť zľavu. Pre poskytnutie zľavy je potrebné, aby ste v rámci návrhu objednávky vyplnili údaje o tejto zľave do vopred určeného poľa. Ak tak urobíte, bude Vám tovar poskytnutý so zľavou.

4. **Uživateľský účet**
    - Na základe Vašej registrácie v rámci e-shopu môžete pristupovať do svojho užívateľského účtu.
    - Pri registrácii užívateľského účtu je Vašou povinnosťou uviesť správne a pravdivo všetky zadávané údaje a v prípade zmeny ich aktualizovať.
    - Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Ohľadom týchto prístupových údajov je Vašou povinnosťou zachovávať mlčanlivosť a nikomu tieto údaje neposkytovať. V prípade, že dôjde k ich zneužitiu, nenesieme za to žiadnu zodpovednosť.
    - Užívateľský účet je osobný a nie ste teda oprávnený umožniť jeho využívanie tretími osobami.
    - Váš užívateľský účet môžeme zrušiť alebo dočasne či trvalo obmedziť a odmietnuť ďalšie objednávky, a to najmä v prípade, keď:

        1. užívateľský účet dlhšie než 180 dní nevyužívate,
        2. porušíte svoje povinnosti podľa zmluvy alebo týchto podmienok,
        3. porušíte alebo obchádzate podmienky akcií, súťaží či vernostného programu, najmä vytváraním viacerých objednávok alebo účtov s cieľom získať výhodu nad rámec stanoveného limitu,
        4. sa voči našim zamestnancom správate urážlivo, vulgárne alebo inak hrubo nevhodne, alebo nás opakovane a bezdôvodne kontaktujete spôsobom, ktorý zaťažuje našu zákaznícku podporu.O zrušení alebo obmedzení účtu Vás budeme informovať e-mailom s uvedením dôvodu. Už zaplatené a nedodané objednávky Vám v takom prípade vrátime v plnej výške.
    - Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia.

5. **Cenové a platobné podmienky, výhrada vlastnického práva**
    - Cena je vždy uvedená v rámci e-shopu, v návrhu objednávky a v zmluve. V prípade rozporu medzi cenou uvedenou pri tovare v rámci e-shopu a cenou uvedenou v návrhu Objednávky sa uplatní cena uvedená v návrhu objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v zmluve. V rámci návrhu objednávky je tiež uvedená cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.
    - Celková cena je uvedená vrátane DPH vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi.
    - Platbu celkovej ceny od Vás budeme požadovať po uzavretí zmluvy a pred odovzdaním tovaru. Úhradu celkovej ceny môžete vykonať nasledujúcimi spôsobmi:

1. Bankovým prevodom. Informácie pre vykonanie platby Vám zašleme v rámci potvrdenia objednávky. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena splatná do **troch dní.**
2. Kartou online. V takom prípade prebieha platba cez platobnú bránu **cardpay**, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány. V prípade platby kartou online je Celková cena splatná do **dvoch dní.**
3. V takom prípade dôjde k platbe pri doručení tovaru oproti odovzdaniu tovaru. V prípade platby dobierkou je celková cena splatná pri prevzatí tovaru.
4. V hotovosti pri osobnom odbere. V hotovosti je možné hradiť tovar v prípade prevzatia v našej prevádzkarni. V prípade platby v hotovosti pri osobnom odbere je celková cena splatná pri prevzatí tovaru.

- Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe po uhradení celkovej ceny a bude zaslaná na vašu e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Faktúra bude tiež fyzicky priložená k tovaru a dostupná v užívateľskom účte, ak ho máte zriadený.
- Vlastnícke právo k tovaru na Vás prechádza až potom, čo zaplatíte celkovú cenu a tovar prevezmete. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena zaplatená pripísaním na náš účet, v ostatných prípadoch je zaplatená v okamihu uskutočnenia platby.

6. **Doručenie tovaru, prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy**
   - Tovar Vám bude doručený spôsobom podľa Vašej voľby, pričom môžete vyberať z nasledujúcich možností:
     1. Osobný odber na našej prevádzke: Rosinská cesta 13, Žilina 01008;
     2. Osobný odber na výdajných miestach spoločnosti Packeta;
     3. Doručenie prostredníctvom dopravných spoločností Slovenská pošta, Slovak parcel services, Packeta.
   - tovar je možné doručiť iba v rámci Slovenskej republiky.
   - tovar sme Vám povinní doručiť bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Pri plnení zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín doručenia Vami objednaného tovaru. O zmene termínu doručenia a o novom predpokladanom termíne doručenia objednaného tovaru Vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom Vaše právo odstúpiť od zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou nášho oznámenia o novom termíne doručenia tovaru je aj naša žiadosť adresovaná Vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní Vami objednaného tovaru v novom termíne. V prípade osobného odberu na prevádzke Vás vždy o možnosti vyzdvihnutia tovaru budeme informovať prostredníctvom e-mailu.
   - Pri preberaní tovaru od dopravcu je Vašou povinnosťou skontrolovať neporušenosť obalu tovaru a v prípade akéhokoľvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a nám. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vstupu do zásielky, nie je Vašou povinnosťou tovar od dopravcu prevziať.
   - **Tovar ste povinný prevziať v dohodnutom mieste a čase.** Ak si doručovaný tovar neprevezmete podľa predchádzajúcej vety, e-mailom Vám oznámime, kde si môžete tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie

alebo Vám tovar na základe Vašej písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 14 dní od kedy ste si mali tovar prevziať, opätovne doručíme, pričom sa zaväzujete nám uhradiť všetky náklady spojené s opätovným doručením tovaru. V prípade, kedy porušíte svoju povinnosť prevziať tovar, s výnimkou prípadov podľa čl. 6.4 týchto podmienok, nemá to za následok porušenie našej povinnosti Vám tovar doručiť. Zároveň to, že tovar neprevezmete, nie je odstúpenie od zmluvy medzi nami a vami. Ak tovar neprevezmete ani v dodatočnej lehote, vzniká nám právo od zmluvy odstúpiť z dôvodu Vášho podstatného porušenia zmluvy. Ak sa rozhodneme predmetné právo vykonať, je odstúpenie účinné v deň, kedy Vám toto odstúpenie doručíme. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na nárok na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov na pokus o doručenie tovaru, prípadne ďalšieho nároku na náhradu škody, ak vznikne.

- Ak je z dôvodov vzniknutých na Vašej strane tovar doručovaný opakovane alebo iným spôsobom, než bolo v zmluve dohodnuté, je Vašou povinnosťou nahradiť nám náklady s týmto opakovaným doručením spojené. Platobné údaje pre zaplatenie týchto nákladov Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v zmluve a sú splatné do 14 dní od doručenia e-mailu.
- Nebezpečie škody na tovare na Vás prechádza v okamihu, keď ho prevezmete. V prípade, keď tovar neprevezmete, s výnimkou prípadov podľa čl. 4 týchto podmienok, prechádza na Vás nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia tovaru v okamihu, kedy ste mali možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na Vašej strane k prevzatiu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia tovaru pre Vás znamená, že od tohto okamihu nesiete všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením tovaru.

Práva zo zodpovednosti za vady

7. **Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady**

- Zaväzujeme sa, že Vám tovar dodáme v požadovanej kvalite, množstve a bez vád.
    1. Zodpovedáme za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí. Pri použitom tare nezodpovedáme za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedáme za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
    2. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia tovaru z Vašej strany.
    3. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru z Vašej strany.
    4. Vaše práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich neuplatníte v záručnej dobe. Avšak práva zo zodpovednosti za vady pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, musíte uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak Vaše práva zaniknú.
- Zaručujeme, že v dobe prechodu nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia tovaru podľa čl. 7 podmienok je tovar bez vád, najmä, že:

1. má vlastnosti, ktoré sme si s Vami dohodli, a pokiaľ neboli výslovne dohodnuté, potom také, ktoré sme pri popise tovaru uviedli, prípadne také, ktoré možno vzhľadom na povahu Tovaru očakávať;
2. je vhodný na účely, ktoré sme uviedli alebo na účely, ktoré sú pre Tovar tohto typu obvyklé;
3. zodpovedá akosti alebo vyhotoveniu dohodnutej vzorky, ak bola kvalita alebo vyhotovenie stanovené podľa vzorky;
4. je v zodpovedajúcom množstve a hmotnosti;
5. spĺňa požiadavky na neho kladené osobitnými právnymi predpismi;
6. nie je zaťažené právami tretích strán.

Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

- Ak je Vám tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, žiadame Vás, aby ste takýto r od dopravnej spoločnosti nepreberali a aby ste nám túto skutočnosť bezodkladne oznámili na telefónnom čísle **+421905864140** alebo e-mailom na **info@emerosa.sk.** V prípade zistenia zjavných vád (napr. mechanického poškodenia) ste povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.4.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných vád na tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti tovaru, nebudeme prihliadať.
  - Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté vady), ste povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 7.4.1. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo ste vadu na tovare zistili, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
  - Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady tovaru a vady spôsobené mechanickým poškodením. Právo zo zodpovednosti za vady nemôžete uplatniť najmä na vady spôsobené opotrebením, mechanickým poškodením, používaním tovaru v nevhodných podmienkach a pod.
  - Nie ste oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vadu v prípade, ak ste o vade vedeli pred prevzatím tovaru, resp. sme Vás na ňu upozornili alebo Vám z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z ceny tovaru.

- **Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu (reklamácie)**
  - V prípade, že bude mať tovar vadu, teda najmä ak nebude splnená niektorá z podmienok podľa čl. 2, môžete nám takú vadu oznámiť a uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (teda tovar reklamovať) zaslaním e-mailu, či listu na naše adresy uvedené pri našich identifikačných údajoch, prípadne osobne na našej prevádzkarni. Pre reklamáciu môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z našej strany: reklamačný formulár.
  - Vo Vašom oznámení, ktorým si uplatňujete reklamáciu uveďte predovšetkým popis vady tovaru a Vaše identifikačné údaje, vrátane e-mailu, na ktorý mate záujem dostať vyrozumie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uveďte, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 7.5.4. až 7.5.8., si uplatňujete.

- Pri uplatnení reklamácie nám predložte aj doklad o kúpe tovaru (faktúru), a to za účelom preukázania jeho kúpy u Nás, inak nie sme povinní Vašu reklamáciu uznať.
- Za deň začatia reklamačného konania považujeme deň doručenia vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 7.4.3). V prípade, ak je Vaše podanie, ktorým si uplatňujete reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si od Vás vyžiadame doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia Vášho doplneného podania.
- Ak nedoplníte podanú reklamáciu v zmysle bodu 7.4.4. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia našej výzvy podľa bodu 7.4.4. tohto článku, budeme považovať Vaše podanie za neopodstatnené.

Vybavenie reklamácie

- Na základe Vášho rozhodnutia, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (špecifikovaných v bode 7.5.4. až 7.5.8.) uplatňujete, určíme spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie.
- Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybavíme ihneď, v odôvodnených prípadoch môžeme reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie máte právo od zmluvy odstúpiť alebo máte právo na výmenu Tovaru za nový tovar, ak je to možné.
- O vybavení reklamácie sme povinní Vám vydať písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o jej vybavení Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu. V prípade, ak bude reklamácia uznaná, zašleme Vám opravený tovar alebo tovar vymeníme za nový tovar alebo Vám vrátime zaplatenú cenu tovaru, ak sa nedohodneme inak.
- Ak ide o vadu, ktorú môžeme odstrániť, máte právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Vadu tovaru odstránime bez zbytočného odkladu.
- Namiesto odstránenia vady môžete požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, a to v prípadoch ak nám tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Namiesto odstránenia vady tovaru môžeme vždy vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby ste tovar mohli riadne užívať ako tovar bez vady, máte právo na výmenu tovaru alebo máte právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva

Vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.

- Ak ide o iné neodstrániteľné vady, máte právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- Reklamáciu vybavíme odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia (tovaru) alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamácia tovaru sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), a zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“).
- Ak si uplatníte reklamáciu tovaru:

1. Počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môžeme Vašu reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia od Vás nebudeme vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie Vám poskytneme najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie;
2. Po 12 mesiacoch od kúpy a takúto reklamáciu sme zamietli, v doklade o vybavení reklamácie uvedieme, komu môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zašlete tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znášame my bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak preukážete odborným posúdením Našu zodpovednosť za vadu tovaru, môžete si reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Sme povinní Vám uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
    - V prípade, že ste podnikateľom, je Vašou povinnosťou oznámiť a vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ste ju mohli zistiť, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.
    - V prípade, že ste spotrebiteľ, máte právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú pri spotrebnom tovare v lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru.
    - Týmto sme Vás riadne poučili o Vašich právach, ktoré Vám vyplývajú z § 622 a z § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Uzatvorením zmluvy potvrdzujete, že ste mali možnosť prečítať si podmienky reklamácie tovaru.
8. **Odstúpenie od zmluvy**

- K odstúpeniu od zmluvy, teda k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi nami a Vami od jeho začiatku, môže dôjsť z dôvodov a spôsobmi uvedenými v tomto článku, prípadne v ďalších ustanoveniach podmienok, v ktorých je možnosť odstúpenia výslovne uvedená.
- V prípade, že ste spotrebiteľ, teda osoba kupujúca tovar mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, máte v súlade s ustanovením § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa doručenia tovaru. V prípade, že sme uzavreli zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí tovaru, začína táto lehota plynúť až dňom dodania poslednej časti tovaru, a v prípade, že sme uzavreli Zmluvu, na základe ktorej Vám budeme tovar dodávať pravidelne a opakovane, začína plynúť dňom dodania prvej dodávky. Od zmluvy môžete odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch). Pre odstúpenie môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z našej strany: vzorový formulár.
- Ani ako spotrebiteľ však nemôžete od zmluvy odstúpiť v prípadoch, keď je predmetom zmluvy:
    1. predaj tovaru, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý nemôžeme ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;
    2. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzatvorenia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré nemôžeme ovplyvniť;
    3. predaj tovaru, ktorý bol zhotovený podľa vašich osobitných požiadaviek, ktorý bol vyrobený pre Vás na mieru alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa;
    4. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze a tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným;
    5. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;
    6. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak došlo k porušeniu pôvodného obalu;
    7. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;
    8. poskytovanie elektronického obsahu, ak nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s Vašim predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a my sme Vám oznámili, že nemáte právo na odstúpenie od zmluvy.
- Lehota na odstúpenie podľa čl. 2 podmienok sa považuje za zachovanú, ak nám v jej priebehu odošlete oznámenie, že od zmluvy odstupujete.
- V prípade odstúpenia od zmluvy Vám bude cena vrátená do 14 dní odo dňa účinnosti odstúpenia na účet, z ktorého bola pripísaná, prípadne na účet zvolený v odstúpení od zmluvy. Suma však nebude vrátená skôr, než nám

tovar vrátite či preukážete, že došlo k jeho zaslaniu späť nám. Tovar nám prosím vracajte čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu.
    - V prípade odstúpenia od zmluvy podľa čl. 2 Podmienok ste povinní v lehote do 14 dní od odstúpenia Nám tovar zaslať, odovzdať tovar nám alebo nám poverenej osobe na prevzatie tovaru, pričom nesiete náklady na vrátenie tovaru k nám. To neplatí ak sa dohodneme, že si Tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom nami poverenej osoby. lehota je zachovaná, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Vy máte naopak nárok na to, aby sme Vám vrátili cenu za dopravu, ale len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania tovaru, ktorý sme pre dodanie tovaru ponúkali.
    - Za škodu zodpovedáte v prípadoch, kedy bude tovar poškodený v dôsledku Vášho nakladania s ním inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. spôsobenú škodu Vám v takom prípade vyúčtujeme potom, čo nám tovar bude vrátený a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 14 dní.
    - My sme oprávnení odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia našich povinností zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého nášho úsilia, ktoré možno od nás spravodlivo požadovať, nie sme schopní Vám tovar dodať v lehote určenej týmito podmienkami. V týchto prípadoch sme povinní Vás o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť Vám už uhradenú celkovú cenu za tovar, a to v lehote 14 dní od dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy. Uhradenú celkovú cenu za tovar Vám vrátime rovnakým spôsobom akým ste celkovú cenu uhradil Vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým Vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
    - Od zmluvy sme oprávnený odstúpiť aj v prípade, ak ste tovar neprevzali do 5 pracovných dní odo dňa, keď Vám vznikla povinnosť tovar prevziať.
9. **Podávanie podnetov a sťažností**
    - Ako spotrebiteľ ste oprávnení podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: **info@emerosa.sk**
    - O posúdení podnetu alebo sťažnosti Vás budeme informovať e-mailom zaslaným na Váš e-mail.
    - Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia *(SOI)*, Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, so sídlom: Predmestská 1359/71, 010 01 Žilina.
    - Podnet na vykonanie kontroly, ak nie ste spokojní s vybavením Vášho podnetu alebo sťažnosti môžete podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi.
10. **Alternatívne riešenie sporu so spotrebiteľmi**
    - Máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: **za@soi.sk** ak nie ste spokojní so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva. Ak odpovieme na Vašu žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho

riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“).

- Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1.
- Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
- Ďalej máte právo začať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy ODR dostupnej na webovej stránke https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK.

11. **Záverečné ustanovenia**
    - Všetku písomnú korešpondenciu si s Vami budeme doručovať elektronickou poštou. Naša e-mailová adresa je uvedená u Našich identifikačných údajov. My budeme doručovať korešpondenciu na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v zmluve, v užívateľskom účte alebo cez ktorú ste nás kontaktovali.
    - Zmluvu je možné meniť len na základe našej písomnej dohody. My sme však oprávnení zmeniť a doplniť tieto podmienky, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených zmlúv, ale len zmlúv, ktoré budú uzavreté po účinnosti tejto zmeny. O zmene Vás však budeme informovať iba v prípade, že máte vytvorený užívateľský účet (aby ste túto informáciu mali v prípade, že budete objednávať nový tovar, zmena však nezakladá právo výpovede, keďže nemáme uzatvorenú zmluvu, ktorú by bolo možné vypovedať), alebo Vám na základe zmluvy máme dodávať tovar pravidelne a opakovane. Informácie o zmene Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ od Vás do 14 dní od zaslanie informácie o zmene nedostaneme výpoveď uzatvorenej zmluvy na pravidelné a opakované dodávky tovaru, stávajú sa nové podmienky súčasťou našej zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku tovaru nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že výpoveď podáte, činí 2 mesiace.
    - V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémia, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), nenesieme zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, máme my aj Vy právoprevziat od zmluvy odstúpiť.
    - Prílohou podmienok je vzorový formulár pre reklamáciu a vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.
    - Zmluva vrátane podmienok je archivovaná v elektronickej podobe u nás, ale nie je Vám prístupná. Vždy však tieto podmienky a potvrdenia objednávky so zhrnutím objednávky dostanete e-mailom a budete teda mať vždy prístup k

zmluve aj bez našej súčinnosti. Odporúčame vždy potvrdenie objednávky a podmienky uložiť.

- Na našu činnosť sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 3 ods. 1 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť **od 17.03.2023**