

## Všeobecné obchodné podmienky pri predaji tovarov spotrebiteľom

Tieto obchodné podmienky platia pre nákup tovaru 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 (ďalej v texte aj ako „*predajca*“) a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle ust. § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej v texte aj ako „*zákazník*“ alebo „*kupujúci*“).

### Kontaktné údaje predajcu:

Prevádzkovateľom internetového obchodu je: EMOS SK s. r. o.

Adresa sídla: Hlinická 409/22, 014 01 Bytča

IČO: 36 392 961

DIČ: 2020104834

IČ DPH: SK2020104834

Zapísaná v obchodnom registri OS v Žiline, oddiel Sro, vložka číslo 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: Hlinická 409/22, 014 01 Bytča

**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)

Jazyk používaný pre komunikáciu so zákazníkmi je Slovenčina a Čeština.

**Spotrebiteľom** („zákazníkom“ pre účely týchto Všeobecných obchodných podmienok) sa v zmysle zákonnej definície obsiahnutej v ust. § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Zákazník berie na vedomie, že v prípade, ak v rámci vyplnenia svojich údajov v objednávkovom formulári, prípadne pri registrácii účtu zákazníka, uvedie okrem iných údajov aj údaj IČO, prípadne označí a hoc i parciálne vyplní fakultatívnu časť objednávkového formuláru „Zadať firemné a fakturačné údaje“, bude sa mať bez ďalšieho za to, že pri objednaní

(kúpe) tovaru nekoná v postavení spotrebiteľa, ale výlučne v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti, a teda v postavení podnikateľa. Predajca nie je povinný skúmať, či objednávateľ skutočne vykonáva podnikateľskú činnosť, prípadne či ním zadané údaje sú platné, alebo správne, a ani či objednávateľ má platné oprávnenie na výkon podnikateľskej činnosti v zmysle platných právnych predpisov. V takomto prípade sa na zmluvný vzťah medzi predajcom a objednávateľom - podnikateľom budú vzťahovať výlučne Všeobecné obchodné podmienky predajcu pri predaji tovarov podnikateľom, ktoré sú zverejnené na internetovej stránke predajcu [AKŠ1].

## Informácie o tovare a cene

Informácie o tovare a cene sú uvedené na internetovej stránke predajcu ([www.emos.sk](http://www.emos.sk)) a sú záväzné s výnimkou očividnej chyby v písaní. Ceny tovarov sú na internetovej stránke predávajúceho uvedené vždy vrátane všetkých daní (napr. DPH), okrem nákladov na doručenie tovaru, prípadne nákladov spojených s osobitným druhom platby (napr. dobierka).

Zákazník berie na vedomie, že bližší popis, charakteristika a parametre tovaru sú uvedené v príslušnej časti internetového obchodu predajcu pri zobrazení toho-ktorého tovaru prostredníctvom odkazu na doplnujúce informácie, a to vrátane dostupnosti daného tovaru, či podmienok dodania, pričom sa má za to, že zákazník sa do momentu odoslania objednávky komplexne oboznámil i s týmito informáciami.

Podmienkou pre objednávanie tovaru pomocou internetového obchodu (e-shopu) predajcu je označenie možnosti (stlačenie tlačidla) „Do košíka“, prípadne „Vložiť do košíka“ a následne vyplnenie objednávkového formuláru s poskytnutím pravdivých kontaktných údajov zákazníka (meno, priezvisko, bydlisko, kontaktný telefón a kontaktná e-mailová adresa), zvolenie si spôsobu platby a spôsobu doručenia objednaného tovaru. Vyplnené údaje zákazníka budú použité pre účely vytvorenia, evidencie a spracovania objednávky a následne plnenia zmluvy, pričom tieto údaje zákazníka budú zo strany predajcu poskytnuté dopravcovi tovaru za účelom jeho doručenia zákazníkovi.

Zákazník má možnosť v rámci objednávkového formuláru zvoliť si možnosť zapamätania si vyplnených údajov pre prípadné ďalšie nákupy cez internetový obchod predajcu, ktorá možnosť je dobrovoľná, a jej využitie je možné označením kolónky „Zapamätať údaje a nabudúce nakupovať rýchlejšie“. V prípade využitia tejto možnosti súhlasí zákazník s tým, že vyplnené údaje bude predajca evidovať práve a výlučne pre účely ďalších nákupov zákazníka cez internetový obchod predajcu.

Proces vytvorenia objednávky je po vyplnení všetkých vyžadovaných údajov v objednávkovom formulári predajcu zavŕšený označením možnosti (stlačením tlačidla) „OBJEDNAŤ A ZAPLATIŤ“, ktorým úkonom zákazník potvrdzuje záväznosť svojej objednávky a rovnako tak skutočnosť, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných obchodných podmienok predajcu [AKŠ2].

Zadaním a odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa riadne oboznámil s hlavnou špecifikáciou a charakteristikou objednaného tovaru, vrátane údajov o jeho funkčnosti, kompatibilite, o jeho celkovej cene a nákladoch na jeho dodanie, resp. na jeho dopravu, ako aj o tom, že túto konkrétnu výšku ceny je povinný predávajúcemu zaplatiť a že si zvolil vyhovujúci spôsob úhrady kúpnej ceny z možností ponúkaných predajcom, o dodacích podmienkach a lehote, do ktorej sa predajca zaväzuje objednaný tovar dodať.

Po zrealizovaní záväznej objednávky tovaru, predajca zašle na uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu zákazníka potvrdzujúci e-mail o vytvorení objednávky (ďalej v texte ako „**potvrdzujúci e-mail predajcu**“). Okamihom doručenia potvrdzujúceho e-mailu zákazníkovi sa považuje kúpna zmluva za uzavretú.

Aktuálne informácie o priebehu spracovania objednávky získa zákazník dopytom na kontaktnej e-mailovej adrese predajcu: [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk). Predajca na dopyt zákazníka ohľadne stavu objednávky reaguje počas pracovných dní v čase od 7.30 do 11.00 a od 12.00 do 16.00 hod.

Objednávku možno vytvoriť aj bez založenia (registrácie) užívateľského účtu zákazníka v rámci internetového obchodu predajcu, registrácia zákazníka, je však odporúčaná.

Registrovaní užívatelia - zákazníci majú možnosť opakovaného prístupu ku svojim objednávkam a môžu získať informácie o novinkách, akciách a súťažiach, prípadne o zvýhodnených ponukách predajcu. Po vykonaní registrácie užívateľa - zákazníka nie je v prípade následnej objednávky cez internetový obchod predajcu vyžadované vyplnenie všetkých údajov v objednávkovom formulári, ale tieto budú automatizovane doplnené po prihlásení zákazníka do jeho užívateľského účtu.

Zákazníkovi je v prípade potvrdenia - odoslania objednávky tovar predaný za cenu, ktorá bola platná v čase vytvorenia objednávky tovaru, bez ohľadu na následné navýšenie alebo zníženie ceny za predmetný tovar.

Zasielanie daňových dokladov (faktúr) ku kúpnej cene za objednaný tovar prebieha v elektronickej podobe, elektronicou cestou v zmysle príslušných ustanovení o dani z pridanej hodnoty, k čomu zákazník udeľuje svoj výslovný súhlas. Elektronicky vyhotovené faktúry sú zmluvnými stranami považované za faktúry plnohodnotné, pričom elektronicá faktúra bude predajcom zaslaná na uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu zákazníka, ktorú uviedol v rámci objednávkového formuláru, prípadne pri registrácii jeho zákaznickeho účtu, za predpokladu, že následne nedošlo k oznámeniu o zmene a aktualizácii kontaktnej e-mailovej adresy zákazníka v rozhraní jeho zákaznickeho účtu. Za uvedenie nepravdivých alebo neaktuálnych údajov (vrátane tých kontaktných) zodpovedá výlučne zákazník, ako aj za škodu tým spôsobenú zákazníkovi, prípadne tretím osobám.

**Pri vybraných tovaroch** sú ceny konečné **bez možnosti uplatnenia ďalších zliav**, a to aj v prípade, že kupujúci bude chcieť uplatniť inak platný zľavový kupón. Zoznam tovarov, kde nie

je možné uplatniť ďalšie zľavy, sa môže meniť v zmysle rozhodnutia predajcu. Informáciu, či je na vybraný tovar možné zľavový kupón uplatniť, nájde kupujúci vždy v nákupnom košíku po zadaní čísla / kódu zľavového kupónu. Jednotlivé zľavy nie je možné kombinovať. Vždy je možné v rámci jednej objednávky uplatniť len jeden zľavový kód alebo jednu zľavovú akciu.

Akciové ceny platia do vypredania zásob zľavneného tovaru, prípadne po dobu trvania zľavovej akcie, ktorú vždy určuje predajca.

Fotografie uvedené v rámci internetového obchodu predajcu sú ilustračné a nemusia sa presne zhodovať s objednaným tovarom. Vo väčšine prípadov sa fotografie ponúkaného tovaru na stránke internetového obchodu predajcu zhodujú s reálne dodaným tovarom zákazníkom. V niektorých prípadoch však môže dôjsť k určitým odlišnostiam spravidla v dizajne tovarov, to však bez vplyvu na ich funkčnosť, či použiteľnosť na ich obvyklý a v rámci popisu tovaru prezentovaný účel.

## **Platobné metódy**

Predajca akceptuje nasledujúce platobné metódy:

**DOBIERKA:** Úhrada za objednaný tovar sa vykonáva v hotovosti / prostredníctvom platobnej karty priamo u prepravcu alebo vo výdajnom mieste, a to v čase pri prevzatí tovaru zákazníkom. **Kupujúcemu nie je účtovaný poplatok za dobierku**, platí len dopravné, pokiaľ nie je predávajúcim v rámci podmienok predmetnej objednávky tovaru uvedené inak.

**PLATBA KARTOU** prostredníctvom aplikácie Google Pay / Apple Pay. Platba bude vykonaná bezhotovostne prostredníctvom vyplnenia údajov o bankovej karte zákazníka v príslušnej aplikácii, resp. prepojením na platobnú bránu. Pri doručení zásielky zákazník nič viac už neplatí.

**PLATBA KARTOU** cez platobnú bránu Adyen: Zákazník vyplní údaje o jeho bankovej karte, (číslo karty, jej platnosť a CVC/CVV kód) priamo v rámci objednávkového formuláru na stránke internetového obchodu predajcu a platba sa overí v okamihu odoslania objednávky bez presmerovania na platobnú bránu. Pri doručení zásielky zákazník už nič viac neplatí.

**PLATBA PREVODOM** cez platobnú bránu GoPay: Po odoslaní objednávky bude zákazník presmerovaný na internet banking svojej banky. Následne vykoná platbu. Pri doručení zásielky zákazník už nič viac neplatí.

Úhradou kúpnej ceny za objednaný tovar /úhradou ceny objednávky sa rozumie moment pripísania úhrady príslušnej výšky peňažného plnenia zákazníka na bankový účet predajcu, na ktorý mala byť táto úhrada poukázaná.

## Doručovanie tovaru

Predajca sa zaväzuje dodať objednaný tovar zákazníkovi spravidla do 5 pracovných dní odo dňa uhradenia ceny tovaru a v prípade úhrady za tovar prostredníctvom dobierky, do 5 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky odoslaním potvrdzujúceho e-mailu na kontaktnú e-mailovú adresu zákazníka (ďalej v texte ako „**štandardná dodacia lehota**“). Uvedená (štandardná) dodacia lehota platí výlučne pri objednávke tovaru, pri ktorom je v rámci internetového obchodu predajcu uvedená poznámka „skladom“.

Tovar bude zákazníkovi doručený na adresu v rámci územia Slovenskej republiky, ktorú zákazník uviedol pri vyplnení objednávkového formuláru, prípadne do výdajného miesta zvoleného zákazníkom pri zvolení si spôsobu dopravy (doručovanie do výdajného miesta / výdajného boxu).

V prípade realizovania objednávky tovaru, ktorý predajca nemá skladom, sa predajca zaväzuje takýto tovar dodať zákazníkovi najneskôr do 30 dní od uhradenia ceny objednávky, a v prípade zvolenia spôsobu platby za objednaný tovar formou dobierky, do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky odoslaním potvrdzujúceho e-mailu na kontaktnú e-mailovú adresu zákazníka (ďalej v texte ako „**predĺžená dodacia doba**“).

Zákazník berie na vedomie, že môžu nastať okolnosti, ktoré predajca nevie ovplyvniť a pre ktoré môže nastať nemožnosť plnenia – nemožnosť dodania objednaného tovaru zákazníkovi v štandardnej dodacej lehote, prípadne spôsobia úplnú nemožnosť dodania tovaru (spravidla dôvody vyššej moci, či logistické obmedzenia dodávateľov predajcu); v takom prípade sa uplatní postup podľa nasledujúceho odseku.

Ak vyššie uvedená štandardná alebo predĺžená dodacia doba objednaného tovaru bude z objektívnych dôvodov nespĺniteľná, predajca sa zaväzuje o tom bezodkladne informovať zákazníka aj s ponukou odhadovaného náhradného termínu dodania tovaru alebo náhradného plnenia a ak nedôjde k dohode o dodaní tovaru v náhradnej lehote, alebo k dohode o náhradnom plnení (o poskytnutí iného tovaru v rovnakej alebo obdobnej kvalite a cene), predajca sa zaväzuje najneskôr do 14 dní od odmietnutia náhradnej lehoty dodania tovaru alebo náhradného plnenia vrátiť zákazníkovi zaplatenú cenu za objednaný tovar alebo zaplatený preddavok, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe zákazníka, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

Oznámenie v zmysle predchádzajúceho bodu zašle predajca zákazníkovi spravidla na kontaktný e-mail zákazníka. V prípade, ak zákazník najneskôr v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia, prostredníctvom svojej e-mailovej odpovede, výslovne neodmietne dodanie tovaru v náhradnom termíne, má sa za to, že dodanie tovaru v náhradnom termíne zákazník záväzne akceptoval.

Vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na kupujúceho okamihom dodania tovaru zákazníkovi.

Predávajúci sprístupňuje návody na použitie k tovaru (v prípade, ak ide o tovar, pri ktorom to vzhľadom na jeho povahu, spôsob a dobu použitia možno dôvodne očakávať – najmä, ak je to nevyhnutné pre jeho riadnu montáž, inštaláciu, údržbu a/alebo používanie), a to priamo s tovarom v rámci jeho balenia, prípadne tiež v elektronickej podobe, ich zverejnením pri ponuke produktu v rámci internetového obchodu predajcu. V ostatných prípadoch (kedy pre funkčnosť a používanie tovaru vzhľadom na jeho povahu nie je návod potrebný) predajca návod nemusí zákazníkovi poskytnúť.

Doklady k tovaru, najmä daňový doklad, potvrdenie a certifikáty (ak sa k objednanému tovaru poskytujú v zmysle platnej zákonnej úpravy), odošle predajca zákazníkovi spolu s tovarom, inak bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru zákazníkom, najneskôr do dvoch pracovných dní od prevzatia tovaru.

Ak o to výslovne požiada kupujúci, potvrdí mu predajca v písomnej forme, v akom rozsahu a po akú dobu trvá zodpovednosť predajcu z prípadne vadného plnenia (záručný list), inak sa za záručný list považuje predajcom vystavený daňový doklad (faktúra).

**Doručenie tovaru** zákazníkovi na adresu, alebo výdajné **miesto nachádzajúce sa mimo územia Slovenskej republiky nie je možné**. Zákazníci z Českej republiky, Poľska, Maďarska a Slovinska sa môžu obrátiť na sesterské spoločnosti predajcu pôsobiace v uvedených štátoch. Predaj tovarov do ostatných krajín predajca neponúka.

#### **Spôsoby doručenia tovaru:**

1 DPD / Packeta Doručenie na adresu: objednaný tovar bude zákazníkovi dodaný prostredníctvom prepravnej spoločnosti DPD alebo Packeta (podľa toho, ktorú zo spoločností si zákazník pri vyplnení objednávkového formuláru zvolí), a to v rámci štandardnej doby doručovania danej prepravnej spoločnosti. Zákazník je za účelom informovania o predpokladanom termíne doručenia tovaru vopred kontaktovaný prepravcom prostredníctvom kontaktného telefonického čísla, alebo prostredníctvom kontaktného e-mailu zákazníka.

2 VÝDAJNÉ MIESTA DPD PICKUP alebo Packeta (Zásielkovňa),<sup>[AKŠ3]</sup> odberné miesto na partnerskej predajni alebo prostredníctvom výdajných boxov uvedených prepravných spoločností: Tovar bude prepravnou spoločnosťou DPD alebo Packeta doručený na zmluvnú pobočku (výdajné miesto alebo výdajný box) a tam pripravený k odberu. Prepravca bude zákazníka kontaktovať prostredníctvom kontaktného telefónneho čísla alebo prostredníctvom kontaktnej e-mailovej adresy spolu s uvedením potrebných údajov na prevzatie tovaru (napríklad uvedením PIN kódu), ktorý môže výdajné miesto alebo výdajný box požadovať a podmieňovať ním vydanie tovaru zákazníkovi. Zoznam výdajných miest je k dispozícii na tomto odkaze - <https://www.dpd.com/sk/sk/pickup/najst-odberne-miesto-pickup/><sup>[AKŠ4]</sup> alebo priamo pri tvorbe objednávky v objednávkovom formulári.

## **Náklady na dopravu:**

Náklady na dopravu tovaru spravidla znáša zákazník, a to vo výške, ktorá bude uvedená v rámci objednávkového formuláru, v rámci zvolenia si spôsobu dopravy, resp. v rámci záverečného zhrnutia objednávky.

Počas trvania predajnej akcie „DOPRAVA ZADARMO“ nie sú zákazníkovi účtované žiadne náklady na dopravu objednaného tovaru, ani ďalšie náklady (poštovné, balné) spojené s dodaním tovaru, ani poplatok za dobierku.

Predajca je oprávnený počas predajnej akcie „DOPRAVA ZADARMO“ obmedziť jej platnosť na ním zvolené časové obdobie. Predajca je oprávnený rozhodnúť že predajná akcia sa vzťahuje len na objednávky od určitej hodnoty, prípadne že sa vzťahuje na spôsob dopravy prostredníctvom len niektorého z dopravcov, len na niektorý zo spôsobov doručenia (napr. len v prípade doručenia tovaru na adresu zákazníka, alebo naopak len v prípade doručenia tovaru na výdajné miesto / do výdajného boxu), prípadne len na tovar do určitej veľkosti (do určitých rozmerov) a/alebo určitej váhy.

Informácia o tom, že sa na dodanie toho-ktorého tovaru vzťahuje predajná akcia „DOPRAVA ZADARMO“ bude uvedená vždy v objednávkovom formulári pri zvolení si spôsobu dopravy, a to pripojením poznámky „doprava zadarmo“ alebo len „zadarmo“.

Ak je jedným zákazníkom realizovaných viac objednávok počas trvania predmetnej akcie „DOPRAVA ZADARMO“, predajca si vyhradzuje právo zlúčiť takéto objednávky zákazníka do jednej, resp. takéto objednávky doručiť zákazníkovi spoločne, v rámci jedného doručenia.

## **Darčeky k nákupu**

Predajca môže pri predajných akciách podmieniť zaslanie darčeku k objednanému tovaru nákupom tovaru nad určitú hodnotu, prípadne inými kritériami prezentovanými na stránke internetového obchodu predajcu, alebo v rámci verejnej marketingovej komunikácie predajcu. Do hodnoty objednávky tovaru rozhodujúcej pre priznanie nároku na darček sa nezohľadňuje výška nákladov na dopravu a ani náklady spojené so zvoleným spôsobom platby (napr. dobierka).

Za darček je považovaný aj tovar dodaný v symbolickej hodnote (t.j. podstatne nižšej ako je obvyklá trhovú hodnota), ak je jeho dodanie zákazníkovi prezentované ako darček k tovaru. Zaslanie darčeku k tovaru (po splnení podmienok stanovených predajcom) je dobrovoľné, pričom zákazník je oprávnený darčeku k tovaru odmietnuť, a to buď priamo v objednávkovom formulári, prípadne kedykoľvek až do jeho odoslania prostredníctvom e-mailu odoslaného na kontaktnú e-mailovú adresu predajcu: info@emos.sk.

Pri predajnej akcii, kde je darčekom za nákup tovaru alkoholický nápoj (napr. pivo), je obligatórnou podmienkou účasti zákazníka na predajnej akcii zároveň podmienka minimálneho

veku 18 rokov. V takom prípade zákazník potvrdením a odoslaním objednávky potvrdzuje, že je starší ako 18 rokov. Predajca si vyhradzuje právo stornovať objednávku zákazníka alebo neodovzdať darček, v prípade nesplnenia podmienky požadovaného veku na strane kupujúceho, a to hoc napriek splneniu ostatných podmienok predajnej akcie.

Zákazník berie na vedomie, že poskytnutie darčeka k objednávke tovaru je plnením predajcu, na ktoré sa nevzťahuje poskytovaná záruka za prípadné vady a darček nie je možné u predajcu reklamovať ani v prípade, ak sa na ňom v čase doručenia alebo kedykoľvek dodatočne prejaví akákoľvek vada.

Pokiaľ zákazník odstúpi od kúpnej zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu alebo z iného dôvodu, ako je vadnosť dodaného tovaru, je povinný vrátiť predajcovi darček spolu s vráteným tovarom. V prípade, že darček nebude vrátený späť predajcovi spolu s vráteným tovarom, bude darček, ktorý si zákazník ponechal, považovaný za bezdôvodné obohatenie, a to vo výške zodpovedajúcej obvyklej trhovej hodnote poskytnutého darčeka.

S cieľom uspokojiť čo najviac zákazníkov a zamedziť špekulatívnym nákupom si predajca vyhradzuje právo obmedziť počet kusov rovnakého darčeka zaslaných jednému zákazníkovi, resp. právo na zaslanie darčeka k nákupu nepriznať v prípade podozrenia zo špekulatívneho či podvodného konania zákazníka.

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

Predajca si vyhradzuje právo neakceptovať objednávku zákazníka a zároveň právo odstúpiť od uzavretej kúpnej zmluvy alebo jej časti, ak:

- zákazník neuhradí hodnotu objednávky riadne a včas, resp. najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa vytvorenia objednávky (neuplatňuje sa v prípade spôsobu platby prostredníctvom dobierky),
- nie je možné z objektívnych dôvodov tovar dodať v štandardnej, resp. predĺženej dodacej lehote tovaru, či za podmienok objednávky,
- sa objednaný tovar stal nedostupným (napr. z dôvodu ukončenia jeho výroby),
- sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru účtovaná dodávateľom predajcu,
- zákazník uvedie v objednávke o sebe nepravdivé a/alebo neúplné údaje a okolnosti vytvorenia objednávky budú nasvedčovať možnému podvodnému či špekulatívnemu konaniu zákazníka.

V prípade, ak nastane niektorá z vyššie uvedených situácií zaväzuje sa predajca bezodkladne kontaktovať zákazníka za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že zákazník cenu objednaného tovaru alebo jej časť zaplatil a nedôjde k dohode strán o poskytnutí náhradného plnenia alebo o náhradnom termíne dodania tovaru, zaväzuje sa predajca vrátiť zákazníkovi ním poskytnuté plnenie (zaplatenú kúpnu cenu) do 14 dní a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe zákazníka, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.



Zákazník, ktorý vo vzťahu k predajcovi vystupuje v postavení spotrebiteľa, má právo odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do 14 dní:

a) odo dňa prevzatia tovaru, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predajcovi najneskôr v posledný deň tejto lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý zákazníkom okamihom, keď zákazník alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

i. tovary objednané zákazníkom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

ii. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

iii. tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

b) odo dňa uzatvorenia zmluvy, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby.

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak zákazník najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy predajcovi. Pri pochybnosti o doručení odstúpenia sa použije postup podľa § 20 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zákazník svoje právo odstúpiť od zmluvy môže uplatniť v listinnej podobe, t.j. písomne na adrese sídla predajcu (EMOS SK s. r. o., Hlinická 409/22, 014 01 Bytča), alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, najmä odoslaním e-mailu na kontaktnú e-mailovú adresu predajcu: [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk). V takom prípade (odstúpenia zákazníka od zmluvy prostredníctvom e-mailu), bez zbytočného odkladu predajca, rovnakým spôsobom zákazníkovi potvrdí doručenie odstúpenia od zmluvy. Zákazník je na odstúpenie od zmluvy oprávnený (nie však povinný) použiť vzorový formulár odstúpenia od zmluvy dostupný [TU](#). V prípade sporu, dôkazné bremeno o riadnom a včasnom uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša zákazník. Ak zákazník odstúpi od zmluvy o kúpe tovaru, zrušuje sa táto aj každá doplnková a súvisiaca zmluva od počiatku.

V prípade, ak sa zákazník rozhodne uplatniť svoje právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu, je povinný vrátiť objednaný tovar späť predajcovi, a to jeho zaslaním na adresu sídla predajcu spolu s odstúpením od zmluvy alebo dodatočne najneskôr do 14 dní odo dňa odoslania odstúpenia od zmluvy. Náklady na vrátenie tovaru predajcovi v takomto prípade znáša zákazník (spotrebiteľ). Tovar musí byť zaslaný predajcovi s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou a originálnym obalom.

Zákazník má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t.j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru. Zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Poškodenie obalu a tovaru samotného bude predajcom akceptované výhradne v rozsahu, ktorý nepresahuje rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Predajca si vyhradzuje právo neprevziať, resp. odmietnuť prevziať tovar, ktorý mu bude zaslaný zákazníkom na dobierku, v ktorom prípade sa má za to, že zákazník predajcovi objednaný tovar nevrátil.

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak predajca na základe zmluvy (objednávky) dodal zákazníkovi viacero produktov.

Pri odstúpení od zmluvy zákazník znáša náklady na vrátenie tovaru predajcovi, to neplatí v prípade, ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré zákazník prejavil záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým predajcom (t.j. v prípade vrátenia tovaru z dôvodu väd), v ktorom prípade náklady na vrátenie tovaru znáša predajca.

Pre uľahčenie komunikácie, ako aj rýchlejšie spracovanie požiadavky zákazníka je vhodné v odstúpení od zmluvy uviesť dátum nákupu (zrealizovania - odoslania objednávky), číslo objednávky alebo číslo faktúry predajcu vystavenej k objednanému tovaru, a tiež údaje pre vrátenie zaplatenej ceny za objednaný tovar. Ak si zákazník ako spôsob vrátenia platby za objednaný tovar zvolí bezhotovostný prevod na bankový účet, je spoločne s odstúpením od zmluvy, prípadne priamo v obsahu odstúpenia od zmluvy, povinný uviesť bankový účet, na ktorý žiada poukázať zaplatenú cenu za objednaný tovar, v opačnom prípade mu zaplatená cena za objednaný tovar bude vrátená primárne spôsobom, ktorý použil zákazník na úhradu kúpnej ceny za tovar, a ak to nie je možné, tak prostredníctvom poštového poukazu.

Predajca sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy a súčasne vrátenia objednaného tovaru (alebo preukázaní o odoslaní tovaru) späť predávajúcemu (lehota plynie dňom splnenia oboch podmienok), vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy (objednávky) alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe zákazníka, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

Náklady na dopravu, dodanie a poštovné predajca zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho spôsobu doručenia ponúkaného predajcom, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zákazník pri svojej objednávke zvolil. Zákazník berie na vedomie, že zaplatenú cenu objednaného tovaru a ďalšie náklady nie je predávajúci povinný zákazníkovi vrátiť skôr, ako mu je vrátený tovar alebo ako mu zákazník preukáže, že mu tovar zaslal späť.

Zákazník nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípadoch výslovne uvedených v ust. § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Zákazník potvrdením a odoslaním objednávky výslovne potvrdzuje, že si predajca včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 5 a § 15 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

### **Práva a povinnosti z vadného plnenia (Reklamačný poriadok)**

Zákazník sa zaväzuje tovar pri prevzatí od dopravcu vizuálne skontrolovať. V prípade, ak je tovar, alebo jeho obal, viditeľne poškodený, prípadne tovar nie je kompletný, má zákazník právo tovar neprevziať. V takom prípade (v prípade neprevzatia tovaru) je zákazník povinný s dopravcom na mieste spísať protokol o reklamácií, v rámci ktorého uvedie konkrétne dôvody neprevzatia tovaru.

Pokiaľ má prevzatý tovar nedostatky („vady“) v zmysle ust. § 618 Občianskeho zákonníka (napr. nemá dohodnuté alebo oprávnené očakávané vlastnosti, nie je spôsobilý k obvyklému alebo dohodnutému účelu, nie je kompletný, nezodpovedá jeho množstvo, miera, hmotnosť, alebo kvalita údajom uvádzaným predajcom, alebo nezodpovedá iným zákonným alebo zmluvným parametrom a pod.), ide o vady tovaru, za ktoré zodpovedá predajca.

Predajca zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec (tovar) v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka, § 613 ods. 2 a 3 Občianskeho zákonníka), to platí aj pre vec s digitálnymi prvkami s jednorazovým dodaním digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady predajca zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru, s výnimkou vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Pri použitých tovaroch (napr. tovar použitý na propagačný alebo marketingový účel) predajca zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do jedného roka od dodania tovaru (§ 619 ods. 1 a ods. 3 Občianskeho zákonníka).

Záručná doba začína plynúť dodaním tovaru zákazníkovi. Tovar je dodaný v okamihu, keď ho prevezme zákazník alebo ním určená osoba, alebo keď ho predajca odovzdá prepravcovi, ktorého poveril zákazník mimo možností prepravy, ktoré ponúkol zákazníkovi predajca. Ak si tovar vyžaduje montáž alebo inštaláciu zo strany predajcu, tovar sa považuje za dodaný až dokončením jeho montáže alebo inštalácie.

Čas od vytknutia (reklamácie) vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta (§ 505 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Predajca je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo na reklamáciu vady tovaru uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.

Zákazník (kupujúci) môže vytknúť vadu predanej veci (tovaru) písomne, prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predajcu alebo na inej adrese, o ktorej predajca oboznámil zákazníka pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Vytknutie vady tovaru môže zákazník vykonať aj odoslaním e-mailovej reklamácie na kontaktnú e-mailovú adresu predajcu: [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk). V rámci vytknutia vady (reklamácie) je zákazník povinný uviesť svoje kontaktné údaje, označenie reklamovaného tovaru, popis vady a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie (výmena alebo oprava tovaru). Povinnou prílohou reklamácie je záručný list alebo potvrdenie o kúpe tovaru u predajcu (spravidla vystavená faktúra).

Vzorový reklamačný formulár je dostupný na stiahnutie a tlač [TU](#). Reklamačný formulár je potrebné zaslať spolu s tovarom. Registrovaní zákazníci majú po prihlásení do svojho zákazníckeho účtu na internetovej stránke predajcu možnosť vykonať reklamáciu tovaru prostredníctvom vyplnenia a odoslania online formuláru. Číslo takto vytvorenej reklamácie je potom potrebné iba uviesť k fyzicky zaslanému (reklamovanému) tovaru; v tomto prípade už nie je potrebné priložiť k reklamovanému tovaru reklamačný formulár ani žiadne ďalšie prílohy.

Zákazník môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady tovaru vrátane práva podľa ust. § 621 ods. 2 Občianskeho zákonníka, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka. Ustanovenie § 509 Občianskeho zákonníka sa použije rovnako.

Zákazník má voči predajcovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady tovaru, za ktorú predajca zodpovedá, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Právo podľa predchádzajúcej vety si musí zákazník uplatniť u predajcu najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Predajca poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po uplatnení (oznámení) reklamácie. Predajca v potvrdení o vytknutí vady (reklamáci) uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady (uplatnenia reklamácie), ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predajca nemôže ovplyvniť (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Ak predajca odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi zákazníkovi. Ak zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou, preukáže zodpovednosť predajcu za vadu, môže vytknúť (reklamovať) vadu opakovane a predajca nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; v takom prípade sa na opakované vytknutie vady nevzťahuje postup podľa prvej vety tohto odstavca (§ 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

Ak sa preukáže zodpovednosť predajcu za vadu tovaru má zákazník právo si u predajcu uplatniť právo na náhradu nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom

najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Písomným potvrdením o vytknutí vady tovaru je kópia reklamačného protokolu. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predajca je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť zákazníkovi bez zbytočného odkladu, spravidla e-mailom.

Predajca vydá o vybavení reklamácie písomný doklad obsahujúci písomné vyrozumenie o spôsobe vybavenia reklamácie, ktorý doklad môže mať povahu doplnenia spôsobu vybavenia reklamácie do pripravenej časti reklamačného protokolu, ktorý následne odovzdá alebo zašle na korešpondenčnú adresu uvedenú zákazníkom alebo e-mailom na uvedenú e-mailovú adresu zákazníka.

Zákazník má aj po uplatnení práv zo zodpovednosti za vady tovaru naďalej právo na náhradu škody, ktorá mu bola vadou tovaru spôsobená (§ 621 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

Predajca nezodpovedá za vady tovaru, ku ktorým došlo mechanickým poškodením v čase po jeho prevzatí zákazníkom, prevádzkovaním tovaru v nevhodných podmienkach (najmä chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v silnom magnetickom poli a pod.) alebo v dôsledku použitia tovaru v rozpore s priloženým návodom na použitie, zásahom do tovaru inou, ako oprávnenou osobou (predajcom, resp. autorizovaným servisom), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou, nesprávnym napájacím napätím, alebo zanedbaním povinnej údržby tovaru, či jeho nesprávnym použitím.

### **Vybavenie reklamácie**

Zákazník má právo zvoliť si odstránenie vady tovaru jeho výmenou alebo opravou. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predajcovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Predajca môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena tovaru nie je možná alebo ak by si vyžadovala neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa predchádzajúceho odseku.

Predajca opraví alebo vymení vadný tovar v primeranej lehote, najviac v lehote 30 dní, po tom, čo zákazník vytkol (reklamoval) vadu, a to bezplatne, na vlastné náklady predajcu a bez spôsobenia závažných ťažkostí zákazníkovi s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý zákazník tovar požadoval. Náklady prevzatia tovaru na účely opravy alebo výmeny, rovnako tak náklady dodania opraveného tovaru alebo náhradného tovaru znáša predajca. Pri odstránení vady výmenou tovaru nemá predajca právo na náhradu škody spôsobenej bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred jeho výmenou.

Predajca dodá opravený tovar alebo náhradný tovar zákazníkovi rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu zákazník dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak zákazník neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže predajca tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, predajca zákazníka o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Predajca bezodkladne po predaji vyplatí zákazníkovi výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak zákazník uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predajcom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predajca môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja tovaru nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predajca účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by predajca musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj (§ 623 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak

- a) predajca reklamovaný tovar neopravil ani nevymenil,
- b) predajca reklamovaný tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
- c) predajca odmietol odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti,
- d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) predajca vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre zákazníka.

Zákazník nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho odseku vyššie, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predajca.

Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, zákazník môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam (tovarom) môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

Zákazník je povinný po odstúpení od zmluvy (z dôvodu vady) alebo jej časti vrátiť tovar predajcovi na náklady predajcu. Predajca zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predajca vec v primeranej lehote neodstráni, môže zákazník zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predajcovi na

náklady a nebezpečenstvo predajcu. Predajca po odstúpení od zmluvy vráti zákazníkovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predajcovi alebo po preukázaní, že zákazník zaslal vec predajcovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Predajca vráti kúpnu cenu zákazníkovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil zákazník pri zaplatení kúpnej ceny, ak zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predajca. Predajca nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

Ostatné podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácie tovaru (vrátane digitálneho plnenia) sa spravujú ustanoveniami § 618 až § 624 Občianskeho zákonníka.

Predajca a zákazník sa môžu výslovne dohodnúť na zodpovednosti predajcu za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka); uvedené sa nevzťahuje na tovar osobnej hygieny, v prípade väd ktorého predajca nezodpovedá zákazníkovi podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. Pokiaľ výslovne nie je medzi stranami dohodnutá zodpovednosť za vady predajcu podľa prísnejších zásad, má sa za to, že predajca zodpovedá za vady v zmysle štandardných podmienok zodpovednosti za vady v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok a príslušnej zákonnej úpravy (§ 618 až § 624 Občianskeho zákonníka).

Predajca neposkytuje pozáručný servis zakúpeného tovaru<sup>[AKŠ5]</sup>.

## Ochrana osobných údajov

V súvislosti s povinnosťami predajcu vyplývajúcimi zo znenia Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a implementáciou opatrení na zabezpečenie súladu postupu predajcu s GDPR, ako aj so súvisiacimi príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov (najmä zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení), všeobecná informačná povinnosť predajcu ohľadne ochrany osobných údajov je verejne dostupná na internetovej stránke predajcu, konkrétne na odkaze (<https://www.emos.sk/ochrana-osobnych-udajov>).

Dozor nad ochranou osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27.

## Užívateľský účet

Každý zákazník má možnosť založiť si svoj užívateľský (zákaznícky) účet v rozhraní internetového obchodu predajcu, a to prostredníctvom registrácie ([www.emos.sk/registracia](http://www.emos.sk/registracia)). Vďaka registrácii môže zákazník rýchlejšie vykonávať objednávky vďaka predvyplneným

fakturačným a dodacím údajom zákazníka ako aj realizovať prípadnú reklamáciu objednaného tovaru. Vďaka registrácii môže zákazník získať niekoľko ďalších benefitov, ako napr.:

- zasielanie e-mailových informácií o zľavách na ponúkané tovary, akčné ponuky a informácie o predajných akciách predajcu a pod.,
- zasielanie e-mailových notifikácií o nedokončenej objednávke alebo doplnkové informácie o produktoch ponúkaných predajcom,
- ďalšie benefity, podmienené zriadením zákaznickeho účtu (napr. darček k objednávke alebo zľavový kupón na nákup a pod. podľa aktuálnej ponuky predajcu).

Na základe vykonanej registrácie zákazníka na internetovej stránke predajcu ([www.emos.sk/registracia](http://www.emos.sk/registracia)) môže zákazník pristupovať do svojho užívateľského rozhrania, resp. do svojho zákaznickeho účtu, a to zadaním prihlasovacích údajov, ktoré si zákazník pri registrácii zvolil.

Pri registrácii zákaznickeho účtu a pri objednávaní tovaru je zákazník vždy povinný uvádzať pravdivo všetky vyžadované údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je zákazník pri akejkoľvek ich zmene povinný bezodkladne aktualizovať.

Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom, ktoré si zákazník pri registrácii zvolil. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho užívateľského účtu, v opačnom prípade zodpovedá sám za prípadnú škodu, ktorá mu vyzradením svojich prihlasovacích údajov vznikla.

Predajca je oprávnený zrušiť užívateľský účet zákazníka v prípade, keď zákazník svoj užívateľský účet dlhšie ako 2 roky nevyužíva (počas tejto doby sa do svojho zákaznickeho účtu neprihlásil), prípadne ak zákazník hrubo alebo opakovane poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy (vrátane týchto všeobecných obchodných podmienok).

Zákazník berie na vedomie, že jeho užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na potrebu pravidelnej údržby hardvérového a softvérového vybavenia predajcu, prípadne nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb – poskytovateľov internetových služieb predajcovi.

Kupujúci má právo požiadať o zrušenie svojho zákaznickeho účtu zriadeného na internetovej stránke predajcu. Zrušením registrácie bude zákaznicky účet zmazaný a spoločne s ním bude zmazaná história objednávok a všetky nastavenia, ktoré boli v účte zákazníka použité.

## **Riešenie spotrebiteľských sporov**

V prípade, že medzi zákazníkom a predajcom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa zákazník domnieva, že predajca porušil iné práva zákazníka (kupujúceho), zákazník má právo obrátiť sa na predajcu so žiadosťou o nápravu. Ak predajca alebo určená



osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, informuje zákazníka na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Ak predajca alebo určená osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť zákazníka podľa prvej vety tohto odseku odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predajcom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

V prípade potreby možno elektrozariadenia, elektroodpad, batérie alebo akumulátory bezplatne odovzdať predajcovi alebo jeho zmluvným partnerom za účelom ich zberu odbornej likvidácie, resp. ďalšieho zhodnotenia. Bližšie informácie o možnosti zberu a odovzdania elektroodpadu sú zákazníkom poskytované prostredníctvom kontaktnej e-mailovej adresy predajcu: [info@emos.sk](mailto:info@emos.sk).

## **Záverečné ustanovenia**

Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto Všeobecné obchodné podmienky predajcu v celosti prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí. Predajca si vyhradzuje právo na zmenu Všeobecných obchodných podmienok, ktorá nadobúda účinnosť dňom uverejnenia aktualizovaného znenia Všeobecných obchodných podmienok na internetovej stránke predajcu: [www.emos.sk](http://www.emos.sk). V prípade uzavretej kúpnej zmluvy k už objednanému tovaru sa táto zmluva aj naďalej riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami platnými v čase, v ktorom bola uzavretá.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 01.11.2024 a plne nahrádzajú predchádzajúce Všeobecné obchodné podmienky predajcu.

V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Všeobecných obchodných podmienok a záväznými (kogentnými) ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (príp.

zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník), majú vždy prednosť ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prípadne ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.