

1. Kontaktní údaje

1.1. Název Eshopu: Elektro eshop EMOS (www.emos.cz)
Provozovatel: EMOS spol. s r.o.
Sídlo: Lipnická 2844, Přerov I – Město, 750 02 Přerov
IČ: 19014104
DIČ: CZ19014104
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 1167
Telefon: +420 581 261 233
E-mail: info@emos.cz
Kontaktní adresa: Lipnická 2844, Přerov I – Město, 750 02 Přerov
Provozní doba: Po – Pá 8 – 15 hodin

1.2. Prodávající se zavazuje na písemnou nebo elektronickou korespondenci ze strany kupujícího reagovat neprodleně, nejpozději ve lhůtě dvou pracovních dnů.

2. Informace

2.1. Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků či příspěvků (např. recyklační příspěvek). Náklady na doručení zboží jsou uváděny zvlášť. Cena uvedená na faktuře je zaokrouhlená na celé koruny směrem nahoru. Zaslání daňových dokladů (faktur) probíhá v elektronické podobě, elektronickou cestou ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty. Na faktuře uvádíme v souladu se zákonem č. 542/2020 Sb. odděleně od ceny elektrozařízení náklady na zpětný odběr, zpracování, využití a odstranění odpadního elektrozařízení, které připadají na jeden kus nového elektrozařízení formou samostatného údaje na daňovém dokladu. Elektronicky vyhotovené faktury jsou smluvními stranami považovány za faktury plnohodnotné.

2.2. U vybraných položek jsou ceny konečné bez možnosti uplatnění dalších slev, a to i v případě, že kupující bude chtít uplatnit slevový kupón. Výčet položek, u kterých nelze uplatnit další slevy, se může měnit. Některé slevy nelze sčítat a v některých případech lze uplatnit pouze jeden slevový kód nebo jinou slevovou akci. V případě kombinovatelných akcí to bude výslovně uvedeno v popisu prodejní akce. Aktuálně promované slevové kódy na různé nesouvisející kategorie zboží ze sekce Akce a dárky mohou být vzájemně kombinovatelné.

2.3. Pokud je u produktu viditelný štítek "Výprodej", "Novinka", "Výhodný nákup" či "Doprodej", nelze u něj uplatnit další slevy ze sekce Akce a dárky. Lze využít pouze jeden slevový kód v rámci akce Uvitací kampaň (sleva 100 Kč na první nákup) při prvním nákupu nad 1 000 Kč na www.emos.cz na jednoho zákazníka. Vyhrazujeme si právo spekulativní objednávky zrušit. S cílem uspokojit co nejvíce zákazníků a zamezit spekulativním nákupům si vyhrazujeme právo omezit počet kusů stejného dárku zaslaných jedné osobě. Akce typu "Dárek k objednávce nad ... Kč" jsou platné do vyčerpání zásob.

2.4. Informace o přijímaných způsobech platby:

a) **DOBÍRKA:** Úhrada za objednané zboží se provádí přímo přepravní společností při převzetí zboží zákazníkem. **Zákazníkovi dobřeřečně neúčtujeme.** Zaplatit může přepravci **hotově** nebo **platební kartou** při přebírání zásilky. **Dobřeřečně je zdarma.** Prostřednictvím Zásilkovny jsme schopni na dobírku odeslat objednávku, jejíž maximální výše je 20 000 Kč.

b) **PLATBA RYCHLÝM ONLINE PŘEVODEM PŘES PATEBNÍ BRÁNU GOPAY:** Po odeslání objednávky budete přesměrováni na internet banking vaší banky, kde budete moci zaplatit prostřednictvím předvyplněného formuláře (to platí pro banky mBank, KB, Fio banka, Raiffeisenbank, Platba 24, UniCredit Bank, ČSOB, Poštovní spořitelna, pokud máte jinou banku, uvidíte zobrazené údaje pro klasický příkaz). Následně provedete platbu. Při doručení zásilky potvrdíte jen převzetí zboží. Nic víc již neplatíte. **Platba rychlým online převodem přes platební bránu GoPay je zdarma.**

c) **PLATBA KARTOU PŘES PATEBNÍ BRÁNU ADYEN:** Vyplníte číslo karty přímo u objednávce a platba se ověří v okamžiku odeslání objednávky bez přesměrování na platební bránu. Při doručení zásilky již nic neplatíte. **Platba kartou přes platební bránu ADYEN je zdarma.**

d) **PLATBA PŘI OSOBNÍM ODBĚRU V PŘEROVĚ:** Ve výdejní balíkových zásilek v sídle EMOS Lipnická 2844, Přerov v otevírací době výdejny, bude platba zboží v hotovosti či platební kartou provedena ihned při převzetí zboží. Vyzvednutí zásilky je možné po obdržení emailu o tom, že je zásilka připravena k odběru (ve všední dny zpravidla do několika hodin od obdržení objednávky) v otevírací době výdejny. Osobní vyzvednutí ve výdejní balíkových zásilek v Přerově není nijak zpoplatněno.

2.5. Prodávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na výše uvedených způsobech platby.

2.6. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

2.7. Převody peněz jsou uskutečňovány prostřednictvím společnosti GoPay s.r.o. a Adyen N.V. Citlivé vstupní údaje, které zadáváte do systému internetového bankovníctví, jsou chráněny platebními branami bank a nedostávají se do prostředí zpracovatelů plateb ani jiných třetích stran.

2.8. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

2.9. Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky.

2.10. Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamená přijetí nabídky.

2.11. Fotografie uvedené na stránkách obchodu jsou ilustrační. Ve většině případů se fotografie výrobků shodují se skutečností. Některé produkty se však stále vyvíjí a mění, a proto se dostupné fotografie zboží mohou lišit od skutečnosti (např. v designu).

2.12. Prodávající zpřístupňuje návody k použití v elektronické podobě před uzavřením smlouvy, zejména u velkých spotřebičů, spotřební elektroniky a dalšího zboží v ceně nad 3 000 Kč, kde je to účelné a vhodné pro rozhodnutí kupujícího o koupi.

3. Doručování zboží

3.1. Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní do 3 pracovních dnů od potvrzení uhrazené objednávky, nebo objednávky placené na dobírku, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží odešle nejpozději do 2 pracovních dnů. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.

3.2. Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, odešle prodávající kupujícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží spotřebitelem.

3.3. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

3.4. **Doručení zboží příjemci na adresu, nebo výdejní místo mimo území České republiky není umožněno.**

3.5. Cena doručení:

Během prodejní akce DOPRAVA ZDARMA není Zákazníkovi účtováno žádné poštovné, balné, ani dobřeřečně bez ohledu na velikost zásilky nebo výši objednávky při volbě přepravce DPD a PPL ať už s doručením na vlastní adresu nebo výdejní místo DPD Pickup, PPL Parcelshop, Z-BOXU či Z-Pointu Je-li jedním z adresátek účinně více objednávek během této akce, vyhrazujeme si právo sloučit takové objednávky.

3.6. Informace o průběhu zpracování objednávky získá kupující na info@emos.cz od 8:00 do 15:00 hodin. Kupující obdrží e-mailem potvrzení vzniku objednávky.

3.7. Objednávky prodávající přijímá pouze v rámci České republiky. Zákazníci ze Slovenska, Polska, Maďarska a Slovinska se mohou obrátit na dceřiné společnosti prodávajícího. Prodej do ostatních zemí prodávající nenabízí.

3.8. Způsob doručení:

a) **DPD BALÍK DO RUKY:** Zboží kupující obdrží od přepravní společnosti DPD v průběhu pracovní doby společnosti. Přepravce jej bude telefonicky dopředu kontaktovat. **Tento způsob dopravy je zdarma.**

b) **PPL BALÍK DO RUKY:** Zboží kupující obdrží od přepravní společnosti PPL v pracovní dobu. Přepravce jej bude telefonicky dopředu kontaktovat. **Tento způsob dopravy je zdarma.**

c) **ZÁSILKOVNA BALÍK DO RUKY (doručení na adresu):** Objednávku vám doručí Zásilkovna na vámi uvedenou adresu (domů, do firmy...). Dodání do 1-2 pracovních dnů od převzetí objednávky dopravcem. Dopravce vás bude dopředu informovat prostřednictvím telefonu a e-mailu. **Tento způsob dopravy je zdarma.** Prostřednictvím Zásilkovny jsme schopni na dobírku odeslat objednávku, jejíž maximální výše je 20 000 Kč.

d) **Výdejní místo DPD PICKUP,** odběrné místo na partnerské prodejně: Zboží bude přepravní společností DPD doručeno na smluvní pobočku (Výdejní místo Pickup) a tam připraveno k odběru. O tom, že je zásilka připravena k odběru přepravce kupujícího neprodleně informuje. Zásilku může vyzvednout kdokoli, kdo zná PIN kód, který dorazí příjemci zásilky v e-mailu nebo SMS. Seznam smluvních partnerů je k dispozici na tomto odkaze - www.pickup.dpd.cz nebo přímo při tvorbě objednávky na www.emos.cz v košíku. **Tento způsob dopravy je zdarma.**

e) **Výdejní místo PPL PARCELSHOP,** odběrné místo na partnerské prodejně: Zboží bude přepravní společností PPL doručeno na smluvní pobočku (Parcelshop) a tam připraveno k odběru. Přepravce kupujícího bude kontaktovat prostřednictvím telefonu nebo emailu. Zásilku může vyzvednout kdokoli, kdo zná PIN kód, který dorazí příjemci zásilky v e-mailu nebo SMS. Seznam smluvních partnerů je k dispozici na tomto odkaze - www.pplbalik.cz nebo přímo při tvorbě objednávky. **Tento způsob dopravy je zdarma.**

f) **Výdejní místo Zásilkovna:** Objednávka vám bude doručena do výdejního místa nebo Z-boxu dle vašeho výběru. Dodání do 1-2 pracovních dnů od převzetí objednávky dopravcem. Přepravce kupujícího bude kontaktovat prostřednictvím SMS, aplikace nebo emailu a sdělí mu PIN kód potřebný k vyzvednutí zásilky. Bude-li překročena max. povolená velikost balíku stanovená Zásilkovnou, tato možnost doručení se v košíku nemusí zobrazit. Mapu výdejních míst naleznete v tomto odkaze - www.zasilkovna.cz/pobocky. **Tento způsob dopravy je zdarma.** Prostřednictvím Zásilkovny jsme schopni na dobírku odeslat objednávku, jejíž maximální výše je 20 000 Kč.

Pro tyto způsoby dodání zboží platí následující: Objednané zboží bude doručeno Zákazníkovi do 3 pracovních dnů od obdržení objednávky s platbou na dobírku (respektive po přijetí platby u způsobu platby platební kartou či rychlým online bankovním převodem), a to přepravními společnostmi DPD, PPL a Zásilkovna. Objednávka musí být zaslána do 11 hodin. Jinak se bere za to, že je zaslána druhý den a 3 pracovní dny se počítají od dalšího dne.

g) **OSOBNÍ ODBĚR:** výdejna balíkových zásilek v sídle společnosti EMOS, Lipnická 2844, Přerov. Vyzvednutí zásilky je možné po obdržení emailu o připravení zásilky k výdeji (ve všední dny zpravidla do několika hodin od obdržení objednávky) v otevírací době výdejny. **Tento způsob dopravy je zdarma.**

Otevírací doba výdejny balíkových zásilek v sídle EMOS Lipnická 2844, Přerov:

Pondělí	07:00 – 16:15 hod.
Úterý	07:00 – 15:15 hod.
Středa	07:00 – 16:15 hod.
Čtvrtek	07:00 – 15:15 hod.
Pátek	07:00 – 15:15 hod.
Sobota	zavřeno
Neděle	zavřeno

4. Dárky za nákup

- Prodávající může u prodejní akce podmínit dárek kupujícímu nákupem nad určitou hodnotu zboží. Do této výše se nepočítá cena za přepravu nebo případná cena za zvolený způsob platby.
- U prodejní akce, kde je dárkem za nákup alkoholický nápoj (např. pivo), je podmínkou účasti minimální věk 18 let. Účastník akce stvrzuje souhlasem s obchodními podmínkami před dokončením objednávky související s takovou akcí, že je starší 18 let. Prodejce si vyhrazuje právo stornovat objednávku či nepředat takový dárek v případě nesplnění podmínky požadovaného věku na straně kupujícího.
- Na dárek se ze zákona nevztahuje záruka. V čase probíhání akce se snažíme v případě, že dárek nebude funkční, doručit zákazníkovi nový dárek, ale standardní záruční doba se na dárky nevztahuje a není možné jej po skončení prodejní akce reklamovat. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy do 14 dní bez udání důvodu, nikoli v důsledku vady, je povinen vrátit dárek spolu s vraceným zbožím. Pokud dárek nevrátí, bude mu o prodejní cenu nevráceného zboží (dárku) ponižena dobropisovaná částka.
- S cílem omezit počet kusů stejného dárku zaslaných jedné osobě. Akce dárek k nákupu od určité hodnoty je platná do vyčerpání zásob.

5. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

- Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.
- Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.
- Odstoupení od smlouvy může kupující provést jakýmkoli jednoznačným prohlášením. Zboží zašle nebo předá osobně ve 14denní lhůtě (adresa: EMOS spol. s r. o., pracoviště Příjem, Lipnická 2844, 750 02 Přerov, e-mail: vratky@emos.cz). Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu nebo ještě lépe číslo objednávky nebo prodejního dokladu (faktury), bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.
- Zboží je třeba odeslat nejpozději do 14 dnů od odeslání odstoupení od smlouvy, nebo společně s odstoupením od smlouvy. Do zásilky ke zboží přidejte také průvodní dopis (ten může být shodný s odstoupením od kupní smlouvy zaslaném třeba e-mailem) a kopii nebo číslo faktury. Doporučujeme zásilku pojistit proti případnému poškození či ztrátě při přepravě. Neposílejte, prosím, zásilku na dobírku. Takové zásilky nebudou převzaty.
- Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodávající v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.
- Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.
- Vzor pro odstoupení od smlouvy je dostupný [zde](#).
- Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit kdykoliv před dodáním zboží, pokud není objektivně schopen z důvodů na straně třetích osob dodat kupujícímu zboží ve lhůtě přiměřené okolnostem a/nebo pokud vyjde najevo, že kupující porušil již dříve uzavřenou smlouvu s prodávajícím.
- Prodávající zároveň kupujícího upozorňuje, že smlouva není uzavřena, pokud jsou zde oprávněně pochybnosti o skutečné identitě kupujícího nebo v případě zjevných chyb v uvážených informacích o zboží nebo ceně.

6. Práva a povinnosti z vadného plnění

Jakost při převzetí

- Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametřům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.
- Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.
- Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.
- Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo jí sám způsobil.
- U prodávajícího použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

Zákonná práva z vad

- Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v přípojeném návodu. U vybraného zboží se prodávající zavazuje kupujícímu nabídnout rozšířenou smluvní záruku.
- V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
 - odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;

- bezplatné odstranění vady opravou;
 - přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.
- Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
 - U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
 - Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.
 - Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

7. Vyřízení reklamace

- Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.
- Formulář ke stažení a tisku zde, formulář je třeba zaslat spolu se zbožím. Registrovaní zákazníci však mají po přihlášení možnost provést reklamaci zboží online formulářem. Číslo takto založené reklamace je pak třeba pouze uvést k fyzicky zaslanému zboží, ale již nemusíte psát průvodní dopis nebo tisknout formulář.
- Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Kupující předá či doručí zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupující písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Obvyklá doba vyřízení reklamace je 10 dní.
- Emos spol. s r.o. má právo zamítnout reklamaci zboží v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení!
- Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.
- Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
- Reklamační řád lze stáhnout [zde](#).

8. Ochrana osobních údajů

- Prodávající bude zpracovávat osobní údaje o kupujícím pro účely plnění práv a povinností v rámci jejich obchodního vztahu. Za tímto účelem budou v nezbytném rozsahu zpracovávány identifikační údaje kupujícího, případně kontaktní údaje, a dále informace vztahující se k předmětu obchodního vztahu (např. identifikace zboží či služby, způsob jejich úhrady, včetně platebních informací jako je číslo bankovního účtu, z kterého byla úhrada provedena apod.). Tento rozsah osobních údajů je prodávající oprávněn zpracovávat za účelem ochrany svých práv v případě sporu s kupujícím.
- Prodávající je na základě § 7 odst. 3 zákona 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo kupujícího za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již kupujícímu poskytl. Obdobně je jeho oprávněným zájmem zpracovávat na základě předchozího kontaktu s kupujícím osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa za účelem přímého marketingu. V obou případech platí, že tak lze činit až do vyjádření neshody, resp. vyslovení námítky ze strany kupujícího.
- Kupující má právo požádat prodávajícího o informaci o zpracování svých osobních údajů ke všem výše uvedeným účelům. Prodávající je povinen kupujícímu bez zbytečného odkladu sdělit alespoň informace o účelu zpracování, osobních údajích či jejich kategoriích, které jsou zpracovávány, příjemcích či kategoriích příjemců, jimž byly osobní údaje zpřístupněny a informace o povaze automatizovaného zpracování, pokud jsou údaje využívány pro rozhodování o právech kupujícího. Kupující, který se domnívá, že prodávající zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se zákonem, má právo vznést námitku. Dále může vůči prodávajícímu uplatnit právo na opravu, výmaz, omezení zpracování, případně právo na přenositelnost údajů. V každém případě, kdy se kupující domnívá, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů (zejména tehdy, pokud prodávající na jeho žádost o informace či o nápravu stavu nereaguje nebo kupující s vyjádřením prodávajícího neshoduje), se lze se stížností obrátit na dozorový orgán, Úřad pro ochranu osobních údajů.

9. Komu poskytujeme osobní údaje a za jakým účelem

- 9.1. **Přepavní společnost:** abychom vám mohli doručit zboží, předáváme přepravní společnosti vaše jméno, příjmení, adresu, telefon a e-mail. Přepravní společnost dále nijak vaše údaje nevyužívá.
- 9.2. **Platební brána:** u způsobů platby „převodem“ nebo „kartou“ používáme platební bránu, které poskytujeme e-mailovou adresu pro případ informování o nezařazené platbě. Platební brána dále nijak vaše údaje nevyužívá.
- 9.3. **Chat:** za účelem komunikace se zákazníky používáme chat modul, kde v případě off-line režimu zadává uživatel svou e-mailovou adresu pro zodpovězení dotazu. Chatovací modul dále nijak vaše údaje nevyužívá.
- 9.4. **Formuláře na e-shopu:** na e-shopu používáme různé formuláře, např. Kontaktní formulář. U těchto formulářů vyžadujeme nezbytně nutné údaje, např. pro komunikaci s vámi. Tyto údaje dále nijak nevyužíváme.
- 9.5. **Formulář pro přijímání objednávek:** poskytovatelem technologie formuláře přijímání objednávek je Convertim s.r.o., IČO 11798491. Convertim vystupuje jako zpracovatel pro společnost EMOS, který zpracovává osobní údaje koncových zákazníků v rozsahu nezbytném pro poskytnutí služby – uskutečnění objednávky. Convertim tak nepracuje s žádnými cookies navíc, mimo ty technické, které jsou nutné pro provoz a není k nim vyžadován souhlas. Convertim a EMOS jsou tak společní správci osobních údajů zákazníků EMOS včetně těch, kteří si zřídili v procesu objednávky nebo registrace účet Convertim. Platební údaje jsou předávány pouze EMOSem vybranému poskytovateli platebních služeb. Data o platebních kartách a citlivých transakčních údajích přes platební bránu jsou poskytovateli platebních služeb zašifrována a Convertim nepracuje s takovými údaji v čitelné podobě. Bližší informace najdete zde: www.convertim.com/about-service-cs.
- 9.6. **Srovnávače zboží:** Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti jejich zaslání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. Pro zaslání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaší e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje nejsou při zaslání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zaslání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky můžete kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námítky vám dotazník nebudeme dále zasílat.
- 9.7. **Měření statistik:** sbíráme data o návštěvnosti našeho e-shopu pomocí cookies za účelem statistického vyhodnocování a optimalizování stránek tak, aby byl pro uživatele přívětivější a aby se u nás uživatel cítil příjemně.
- 9.8. **Reklamní nástroje:** za účelem zobrazování relevantních reklam poskytujeme cookies reklamním nástrojům, jako jsou Google Adword, Sklik, Criteo, Facebook atd. Tímto způsobem vám reklamní nástroje mohou zobrazit reklamu šitou na míru a nezahlcovat vás nezajímavou reklamou.
- 9.9. **Platforma e-shopu:** programátorské práce na našem eshopu zajišťuje externí poskytovatel, který má přístup k datům uložených v databázi. Tato data využívá k účelům potřebným pro provoz e-shopu. Poskytovatel platformy dále nijak vaše údaje nevyužívá.
- 9.10. **Marketingové účely:** využíváme služeb poskytovatelů platform pro e-mail marketing Targito (newsletters, automatizace, opuštěný košík apod.) a SMS marketing od ProfiSMS. Obchodní sdělení prostřednictvím e-mailu a SMS odesíláme na základě vašeho souhlasu či na základě oprávněného zájmu. Z odběru obchodních sdělení se můžete snadno odhlásit kliknutím na odkaz v patičce newsletteru, zasláním e-mailu na info@emos.cz, či odpovědí na SMS s informací, že si již nadále nepřejete dostávat reklamní sdělení. Poskytovatelé platform se smluvně zavázali, že nebudou poskytovat svěšené údaje žádným dalším osobám.

10. Uživatelský účet

- 10.1. Každý uživatel má možnost provést registraci. Díky registraci může uživatel rychleji provádět objednávky díky přednastaveným fakturačním a dodacím údajům. V rámci registrace může získat uživatel několik dalších benefitů, jako je:
 - e-mailové informace o slevách na produkty, akčních nabídkách a dalších zajímavých akcích
 - e-mailové informace o nedokončené objednávce nebo doplňkové informace o produktech, o které se zajímáte
 - a další případné benefity, o kterých budeme informovat na stránce s přihlášením/registrací (např. dárek za objednávku nebo slevový kupon na nákup apod.)
- 10.2. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). Kupující může provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní e-shopu.
- 10.3. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
- 10.4. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

- 10.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).
- 10.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
- 10.7. Kupující má právo požádat o zrušení registrace. Zrušením registrace bude účet smazán a společně s ním bude smazána historie objednávek a veškerá nastavení, která byla v účtu použita.

11. Řešení sporů

- 11.1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
- 11.2. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo z smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provadět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
- 11.3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
- 11.4. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
- 11.5. Kupující se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na DTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009.
- 11.6. Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Mimosoudní urovnání sporů lze provést také prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz.
- 11.7. Tento postup není mediací dle zákona o mediaci (č. 202/2012 Sb.) ani rozhodčím řízením podle zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů (č. 216/1994 Sb.) a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.
- 11.8. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.
- 11.9. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

12. Odborné poradenství

- 12.1. Pravidelně kontrolujeme a aktualizujeme informace na našem e-shopu. I přesto může docházet k tomu, že některé informace, především u produktů, nejsou uvedeny správně. Příčinou může být tisková chyba, mylné informace od dodavatele nebo výrobce. Za tyto chyby se předem omlouváme a uvítáme, když nás o nich budete informovat. Při zakoupení produktu vždy čtete důsledně návod k výrobku. Naše společnost si vyhrazuje právo na změnu informací a technických parametrů na tomto e-shopu. Prohlášení o shodě k jednotlivým výrobkům zasíláme pouze na vyžádání.
- 12.2. V případě jakéhokoli technického dotazu ke zboží vám rádi poradíme. K urychlení a usnadnění vyřízení dotazu uvádějte prosím „Číslo zboží“ konkrétního výrobku.

13. Ostatní

- 13.1. Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 13.2. Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Zpětný odběr elektrospotřebičů

- 13.3. Prodávající zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení z domácností a oddělený sběr elektroodpadu, baterií a akumulátorů v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je oprávněn odevzdat staré elektrozařízení při nákupu nového obdobného elektrozařízení nebo baterií či akumulátorů na provozovně prodávajícího.
- 13.4. Zákazník je také oprávněn vrátit elektrozařízení, elektroodpad či baterie nebo akumulátory ve sběrnách určených ke sběru uvedeného odpadu v příslušné obci.
- 13.5. Elektrozařízení, elektroodpad, baterie ani akumulátory nesmí být odstraňovány spolu se smíšeným odpadem, ale musí být odkládány na místech k tomu určených, tj. ve sběrných dvorech nebo místech jejich zpětného odběru, například na místech uvedených výše. Uvedená zařízení a odpady budou dále využity k výrobě nových zařízení. Nebezpečné a škodlivé látky z těchto zařízení a odpadů mohou poškodit životní prostředí či lidské zdraví.
- 13.6. Jazyk používaný pro komunikaci se zákazníky je čeština a slovenština.
- 13.7. Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 5. 10. 2023.

Emmanuel Regent
jednatel společnosti
EMOS spol. s r.o.

