

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
PRE SPOTREBITEĽOV

OBSAH

1. IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE SPOLOČNOSTI.....	3
2. ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	4
3. VYMEDZENIE POJMOV	4
4. POSTUP VYTVÁRANIA OBJEDNÁVKY A UZAVRETIA ZMLUVY	4
5. STORNO OBJEDNÁVKY	6
5.1 STORNO OBJEDNÁVKY ZO STRANY KUPUJÚCEHO.....	6
5.2 STORNO OBJEDNÁVKY ZO STRANY PREDÁVAJÚCEHO.....	6
6. CENA TOVARU.....	6
7. PLATBNÉ PODMIENKY.....	7
8. SPÔSOBY DORUČENIA TOVARU A POPLATKY S TÝM SPOJENÉ, DODACIE PODMIENKY	7
9. VÝHRADA VLASTNÍCTVA.....	8
10. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY	9
10.1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY.....	9
10.2 KEDY KUPUJÚCI NEMÔŽE ODSTÚPIŤ OD ZMLUVY.....	10
10.3 INFORMÁCIA O PRÍPADNEJ POVINNOSTI SPOTREBITEĽA UHRADIŤ PREDÁVAJÚCEMU CENU ZA SKUTOČNE POSKYTNUTÉ PLNENIE	11
10.4 VÝSLOVNÝ SÚHLAS SO ZAČATÍM POSKYTOVANIA SLUŽBY PRED UPLYNUTÍM LEHOTY NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY	11
11. REKLAMAČNÝ PORIADOK A ZÁRUČNÉ PODMIENKY	11
12. INFORMÁCIA O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOROV.....	15
13. INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV	16
14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV.....	16
15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE	19

1. Identifikačné a kontaktné údaje spoločnosti

1.1 Predávajúci:

Obchodné meno: **Enigma High Fidelity s.r.o.**
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, Slovenská republika
IČO: 47 447 818
DIČ: 2023860817
IČ DPH: SK2023860817
Zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica,
oddiel: Sro, vložka číslo: 25024/S
Zastúpený: konateľom: Peter Kliment

Prevádzka (predajňa)

Enigma High Fidelity s.r.o.
Dolná 18,
Banská Bystrica, PSČ: 974 01
Slovenská republika

Otváracie hodiny:

Po – Pia: 11:00 - 18:30 hod.
Sobota: 10:00 - 13:00 hod.

1.2 Kontaktné údaje:

Telefónne číslo: +421 903 380 700
E-mail: obchod@enigma-audio.sk
www.enigma-audio.sk

1.3 Adresa, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu, podať sťažnosť alebo iný podnet:

Enigma High Fidelity s.r.o.

Dolná 18, Banská Bystrica, PSČ: 974 01
Slovenská republika

1.4 Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
Odbor výkonu dozoru
tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71, 048/415 18 73
fax č. 048/412 46 93

2. Úvodné ustanovenia

2.1 Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len "VOP") je jasne a zrozumiteľne informovať kupujúceho a poskytnúť mu všetky potrebné informácie pred uzavretím zmluvného vzťahu a zároveň ho poučiť o práve na odstúpenie od zmluvy a o reklamačnom poriadku.

2.2 VOP upravujú práva a povinnosti účastníkov zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho prostredníctvom elektronického obchodu www.enigma-audio.sk.

2.3 V prípade uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy v zmysle ustanovenia § 52 a nasl. Občianskeho zákonníka, uzavretej pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku, sa zmluvný vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim riadi predovšetkým v zmysle zákona 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, Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

3. Vymedzenie pojmov

3.1 Prevádzkovateľom elektronického/internetového obchodu (E-shopu) je obchodná spoločnosť Enigma High Fidelity s.r.o., so sídlom: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, IČO: 47 447 818.

3.2 Predávajúcim je tiež obchodná spoločnosť Enigma High Fidelity s.r.o., so sídlom: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, IČO: 47 447 818.

3.3 Kupujúcim (objednávateľom) sa rozumie **spotrebiteľ** - fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá odoslala elektronickú objednávku, spracovanú prostredníctvom elektronického systému obchodu www.enigma-audio.sk a ktorej kúpený tovar neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

3.4 Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky elektronického obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný elektronickým systémom obchodu.

3.5 Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a kupujúceho s využitím webového sídla, elektronickej pošty alebo telefónu.

3.6 Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru sa na účely týchto VOP rozumie zmluva, na základe ktorej kupujúci nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva alebo zmluva o zhotovení veci na zákazku.

4. Postup vytvárania objednávky a uzavretia zmluvy

4.1 Kupujúci si môže cez e-shop objednať akýkoľvek tovar, pri ktorom je umiestnené tlačidlo „VLOŽIŤ DO KOŠÍKA“.

4.2 V časti „ZHRNUTIE OBSAHU NÁKUPNÉHO KOŠÍKA“ má kupujúci možnosť prezrieť si stručný prehľad označeného tovaru, jeho množstva a ceny.

4.3 V časti „ÚČET“ je potrebné vyplniť osobné údaje kupujúceho. Kupujúci má možnosť realizovať danú objednávku **bez registrácie – NÁKUP BEZ REGISTRÁCIE** alebo ako **registrovaný zákazník – CHCEM SI VYTVORIŤ ÚČET**. V prípade, že kupujúci nie je registrovaný v systéme e-shopu, vyplní formulár poskytnutím svojich osobných údajov, pričom povinné polia sú označené symbolom *. Kupujúci má tiež možnosť označiť, že chce doručiť tovar na inú adresu a vyplniť požadované údaje. V prípade, že si prajete objednať tovar na firmu - ako podnikateľ, je potrebné zaškrtnúť políčko „*Žiadam použiť rozdielnu adresu pre fakturáciu*“.

4.4 V časti „SPÔSOBY DORUČENIA“ je potrebné vybrať spôsob doručenia. Kupujúci má tiež možnosť oboznámiť sa so *Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho*, prostredníctvom ktorých predávajúci ešte pred uzavretím zmluvy informuje kupujúceho o podmienkach zmluvy na diaľku a oznamuje mu všetky potrebné a zákonom vyžadované informácie. Následne kupujúci zaškrtnie políčko: „**Oboznámil som sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami**“.

Zároveň má kupujúci možnosť vyjadriť svoj súhlas: „*Súhlasím so zaslaním dotazníka spokojnosti v rámci programu Overené zákazníkmi, ktorý pomáha zlepšovať naše služby.*“

4.5 Časť „VYBERTE SI SPÔSOB PLATBY“ predstavuje rekapituláciu objednávky. Pred odoslaním záväznej objednávky s povinnosťou platby bude kupujúci informovaný aj o spracúvaní jeho osobných údajov, pričom kupujúci potvrdí, že je plnoletou osobou (18 rokov alebo viac), spôsobilou na dané právne úkony. Následne kupujúci zaškrtnie políčko:

„Beriem na vedomie, že odoslaním tejto objednávky spoločnosť Enigma High Fidelity s.r.o., so sídlom: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, IČO: 47 447 818 bude spracúvať moje osobné údaje uvedené v tejto objednávke za účelom predaja tovaru, vyhotovenia faktúry, uskutočnenia platby, dodania tovaru, resp. prípadnej reklamácie. Tu je viac informácií o ochrane osobných údajov.

„Potvrdzujem, že mám 18 rokov alebo viac.“

4.6 Pre odoslanie záväznej objednávky je potrebné, aby kupujúci stlačil tlačidlo s názvom „**Objednávka s povinnosťou platby**“, čím kupujúci výslovne potvrdzuje, že bol oboznámený, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami.

4.7 Predávajúci následne zašle kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu email s názvom: **Záväzné potvrdenie objednávky, ktoré slúži ako potvrdenie o uzavretí zmluvy**, prílohou ktorého budú VOP a *Formulár pre odstúpenie od zmluvy a Potvrdenie o udelení výslovného súhlasu*, ak bol poskytnutý.

4.8 Všetky prijaté objednávky sú považované za návrh zmluvy. Zmluva, predmetom ktorej je predaj tovaru, vzniká až na základe záväzného potvrdenia objednávky zo strany predávajúceho, ktoré bude zaslané kupujúcemu na ním uvedenú E-mailovú adresu.

4.9 Zmena obsahu objednávky sa považuje za nový návrh zmluvy a zmluva vzniká až novým záväzným elektronickým potvrdením objednávky predávajúcim.

4.10 Z uvedenej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť dohodnutý tovar kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúcemu povinnosť dohodnutý tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu.

4.11 Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom povinných údajov plnoletou osobou: 18 rokov a viac, spôsobilou na dané právne úkony.

5. Storno objednávky

5.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho

5.1.1 Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením predávajúcim.

5.1.2 Pre všetky ostatné prípady stornovania už potvrdenej objednávky platí, že kupujúci je povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú takýmto konaním. Predávajúci uplatní právo na náhradu škody predovšetkým v prípade nákupu tovaru "na mieru", ktorý bolo nutné upraviť podľa osobitných individuálnych požiadaviek kupujúceho, najmä v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov a ide o tovar, ktorý predávajúci nemal na sklade a musel ho zakúpiť, pričom ide o tovar, ktorý nie je bežne predajný, žiadaný zo strany zákazníkov.

5.2 Storno objednávky zo strany predávajúceho

5.2.1 Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- v prípade objednávky, ktorú nebolo možné záväzne potvrdiť (napr. z dôvodu nefunkčnosti, nedostupnosti alebo chybné uvedenej e-mailovej adresy, telefónneho čísla a pod.);
- tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena;
- v prípade technického zlyhania, poruchy portálu e-shopu,
- v prípade zjavnej chyby v písaní alebo počítaní a inej zrejmej nesprávnosti;
- v prípade vypredania zásob.

V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite prostredníctvom E-mailu kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe, pričom sa má za to, že zmluva zatiaľ nebola uzavretá.

6. Cena tovaru

6.1 Cena tovaru je konečná, vrátane príslušnej DPH a všetkých ostatných prípadných daní, uvádzaná v mene: EUR. Ak by vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nebolo možné presnú cenu primerane určiť vopred, bude kupujúci oboznámený so spôsobom, akým sa cena tovaru vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné prípadné náklady a poplatky.

6.2 Zľavy/Akcie/Výhody

Zľavy/Akcie/Výhody platia v súlade s ich podmienkami výlučne od a do uvedeného dátumu danej zľavy/akcie/výhody alebo do vypredania zásob. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak platí, že jednotlivé zľavy/akcie/výhody nie je možné vzájomne kombinovať.

6.3 Darček

V prípade, že ste k tovaru dostali darček (bez akejkoľvek platby, t.j. za 0,- eur), ide o dar, ktorý nie je predaným tovarom. Prípadná reklamácia sa na dar nevzťahuje. Predávajúci si ohľadom dodania darčeku vyhradzuje právo zmien v baleniach, variantoch a farieb, ako aj právo jeho dodania len do vyčerpania zásob.

Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka), s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči (elektronický obsah).

6.4 Set

V prípade, že ponúkaný tovar je označený slovom „set“ alebo výrazom podobného významu znamená to, že uvedená kombinácia výrobkov sa predáva spolu ako jeden tovar, zvyčajne za zvýhodnenú cenu (nejde o darček). V prípade reklamácie alebo odstúpenia od zmluvy, je potrebné vrátiť všetky výrobky tvoriace jeden set.

7. Platobné podmienky

7.1 Za tovar zakúpený v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:

- a) **platba prevodom na účet,**
- b) **platba na dobierku** (za tovar platíte priamo kuriérovi pri prevzatí tovaru), pričom sa pripočítava poplatok za dobierku: 1,60 EUR,
- c) **CardPay platba, prostredníctvom bankovej karty VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro alebo Diners Club.**

7.2 Pokiaľ nebude splatná kúpna cena za dodaný tovar uhradená v plnej výške, má predávajúci právo prerušiť ďalšie dodávky tovaru do doby, kedy bude splatná cena uhradená v plnej výške.

8. Spôsoby doručenia tovaru a poplatky s tým spojené, dodacie podmienky

8.1 Kupujúci si môže vybrať jeden z nasledujúcich spôsobov doručenia tovaru:

- a) **osobný odber na predajni**, pričom termín odovzdania je stanovený po telefonickej dohode s klientom, **osobný odber na predajni je zdarma;**
- b) **doručenie kuriérom 123 kuriér**, pričom lehota doručenia tovaru je obvykle do 1-2 pracovných dní odo dňa odovzdania tovaru prepravcovi, **poplatok za dodanie je od: 3,40 EUR (s DPH).**

8.2 Pri každom tovare je uvedená dodacia lehota a znamená, do koľkých pracovných dní od uzavretia zmluvy daný tovar zvyčajne odosielame - odovzdávame balík prepravcovi/doručovateľovi.

8.3 Predávajúci sa bude snažiť dodať Vám tovar čo možno v najkratšom čase. Ak ide o tovar, ktorý má predávajúci „na sklade“, dodáme Vám tovar v lehote najneskôr do 30 dní od prijatia objednávky. Ak bude pri tovare uvedené „na objednávku“, je lehota na dodanie tovaru individuálna, pretože ide o zhotovenie novej veci a po jej reálnom zistení budeme kupujúceho obratom informovať e-mailom. Kupujúci berie na vedomie, že objednaný tovar sa obstaráva u výrobcu, čo má za následok, že lehota jeho dodania závisí od výrobcu a od lehoty, v rámci ktorej je výrobca povinný dodať objednaný tovar

predávajúcemu. Ak objednaný tovar alebo časť tovarov z objednávky nie je možné dodať vo vyššie uvedenej lehote, budeme Vás o tejto situácii informovať v čo možno najkratšom čase a oznámime Vám predpokladaný termín dodania tovaru alebo navrhujeme dodanie náhradného tovaru. Ak sa nám tovar nepodarí zabezpečiť ani v dodatočnej lehote, máte právo od zmluvy odstúpiť a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti Vám budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na Vami určený bankový účet.

8.4 V prípade predĺženia dodacej lehoty napr. z dôvodu, že sa kľúčový materiál pre zhotovenie tovaru už nevyrába alebo nedodáva, alebo že sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena, alebo že došlo k mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvratiteľnej udalosti, budeme o tomto obratom informovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe, a to aj s možnosťou stornovania objednávky, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe riešenia.

8.5 Tovar dodávame na celom území Slovenskej republiky. Dodanie tovaru na územie iných členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov uskutočňujeme len na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a príp. ďalších dodacích podmienok dohodnutých medzi kupujúcim a predávajúcim (e-mailom).

8.6 Záväzok dodať tovar je splnený odovzdaním tovaru zákazníkovi resp. oprávnenej osobe uvedenej v objednávke alebo jeho odovzdaním prvému prepravcovi na prepravu. K dodacej lehote treba preto pripočítať dni, počas ktorých trvá doručenie prostredníctvom daného prepravcu. O tom, že Vaša objednávka bola odovzdaná prepravcovi alebo je pripravená na osobný odber, Vás budeme informovať e-mailom. Ak Vám tovar nebol doručený ani do 7 dní po našom e-maile, kontaktujte nás prosím. Bližšie informácie o Vašom balíku a možných dôvodoch nedoručenia Vám po preverení následne poskytneme e-mailom.

8.7 Zásielka s tovarom vždy obsahuje účtovný doklad a formulár na odstúpenie od zmluvy. Každý výrobok je zreteľne označený údajmi o výrobcovi, o materiálovom zložení výrobku, o spôsobe použitia a údržbe výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, v štátnom jazyku.

8.8 Predávajúci, prepravná spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci berie na vedomie, že za účelom plnenia zmluvy predávajúci poskytne tieto údaje kupujúceho prepravnej spoločnosti alebo doručovateľovi. Kupujúci by mal byť zastihnuteľný na ním uvedenej adrese v čase oznámeného dodania tovaru.

8.9 Naša spoločnosť si náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku neúčtuje.

9. Výhrada vlastníctva

9.1 Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom zaplatenia celej kúpnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.

9.2 V prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim pre tovar, na ktorý sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo vybaviť túto reklamáciu až v momente úplného zaplatenia kúpnej ceny k predmetu kúpnej zmluvy.

10. Odstúpenie od zmluvy

10.1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

10.1.1 Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, v prípade zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru.

Ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný.

Ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete posledný diel alebo kus.

Ak sa tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete prvý dodaný tovar.

V prípade zmluvy o službách alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením, napríklad listom zaslaným poštou na adresu: Enigma High Fidelity s.r.o., Dolná 18, Banská Bystrica, PSČ: 974 01, Slovenská republika alebo E-mailom na adresu: obchod@enigma-audio.sk.

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám zaslali a ktorý tiež je uvedený ako príloha týchto VOP.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

10.1.2 Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

Ako možno vrátiť tovar v prípade odstúpenia od zmluvy

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu predajňu: Enigma High Fidelity s.r.o., Dolná 18, Banská Bystrica, PSČ: 974 01, Slovenská republika, najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

V prípade zmluvy o službách: *„Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.“*

Informácia o úhrade nákladov na vrátenie tovaru

Týmto Vás informujeme, že ak sa rozhodnete odstúpiť od zmluvy, *priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.*

Ak tovar vzhľadom na jeho povahu nemožno vrátiť poštou: *„Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Predpokladaný odhad týchto nákladov závisí od aktuálnej trhovej ceny prepravy tovaru, ktorý nie je možné vrátiť poštou.“*

Informácia o zodpovednosti kupujúceho za škodu vzniknutú na vrátenom tovare

Týmto Vás informujeme, že *„Zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“*

V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu, resp. predávajúci má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru a kupujúci je o tejto skutočnosti upovedomený.

10.2 Kedy kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy

10.2.1 Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je napr.:

- **predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa;**
- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- vykonanie naliehavých opráv, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho,
- 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,
- ostatné prípady sú uvedené v §7 ods. 6 zákona č. 102/2014. Z.z.

10.2.2 Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vrátia si zmluvné strany všetky vzájomne prijaté plnenia.

10.2.3 Vami vrátený tovar odporúčame zaslať doporučené, prípadne aj poistiť, nakoľko neručíme za jeho možnú stratu na ceste k nám zo strany tretieho subjektu. Zásielky na dobierku nebudú preberané, akceptované.

10.3 Informácia o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie

10.3.1 V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách, je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak pred začatím poskytovania služieb udelil spotrebiteľ predávajúcemu výslovný súhlas.

10.4 Výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy

10.4.1 Predávajúci týmto poučuje kupujúceho o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, po úplnom poskytnutí služby, kupujúci (spotrebiteľ) stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

10.4.2 Kupujúci (spotrebiteľ) berie na vedomie, že udelením výslovného súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy.

11. Reklamačný poriadok a záručné podmienky

11.1 Napriek tomu, že sa naša spoločnosť snaží robiť našu prácu čo najlepšie a ponúkať Vám perfektné služby, môže sa stať, že niečo nie je tak, ako by malo byť. Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií slúži tento reklamačný poriadok.

11.2 Zodpovednosť za vady predaného tovaru

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Kupujúci je povinný vytknúť vady tovaru predávajúcemu **bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť tovar prezrieť**. Kupujúci je povinný si pri prevzatí tovaru, tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť dodaného tovaru a príslušných dokladov (účtovný doklad).

Ak sa tovar doručuje kuriérskou službou alebo poštou je kupujúci povinný na mieste prevzatia skontrolovať, či je poškodený obal zásielky. V prípade poškodeného obalu zásielky a podozrenia, že tovar môže byť rovnako poškodený, **kupujúci spíšte priamo s vodičom prepravnej spoločnosti protokol o zistených vadách napr. pre poškodenie obalu tovaru, mechanické poškodenie tovaru, alebo nekompletnosť zásielky. Kupujúci zároveň poškodenie tovaru oznámi predávajúcemu formou e-mailu alebo iným vhodným spôsobom bez zbytočného odkladu od dodania tovaru.**

Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď.

11.3 Záručná doba

Zákonná záručná doba na tovar alebo službu, vrátane zhotovenia veci na zákazku zakúpenú kupujúcim – spotrebiteľom, fyzickou osobou v internetovom obchode www.enigma-audio.sk je **24 mesiacov podľa ustanovení Občianskeho zákonníka**.

Ak ide o použitú vec, ako napríklad **v prípade predvádzacích modelov alebo demo kusoch je záručná doba 12 mesiacov**.

Predávajúci **môže vyhlásením v záručnom liste poskytnúť dlhšiu záručnú dobu**, ako je zákonná (t. j. viac ako 24 mesiacov). Záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov môžu ustanoviť tiež osobitné predpisy, a to pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu.

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. (t.j. dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si tovar preberá kupujúci osobne.) Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

11.4 Zánik práv

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Kupujúci preto môže uplatniť reklamáciu len v záručnej dobe.

11.5 Právo na uplatnenie reklamácie

Ak kupujúci zistí, že dodaný tovar má vadu, t.j. nemá požadované, prípadne právnymi predpismi stanovené vlastnosti, resp. nie je v bežnej kvalite, má právo túto vadu reklamovať.

11.6 Kde možno uplatniť reklamáciu alebo vykonanie záručných opráv

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu alebo vykonanie záručných opráv osobne alebo písomne **na adrese prevádzky predávajúceho**: Enigma High Fidelity s.r.o., Dolná 18, Banská Bystrica, PSČ: 974 01, Slovenská republika, alebo E-mailom na adresu: obchod@enigma-audio.sk.

Kupujúci môže tiež uplatniť reklamáciu alebo vykonanie záručných opráv **u určenej osoby**. Určená osoba je osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv – **záručný servis**. Táto je zvyčajne uvedená v záručnom liste. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

11.7 Postup pri uplatňovaní reklamácie

Kupujúci **nemá ďalej používať vec**, na ktorej zistil vadu s ohľadom na charakter vady.

Kupujúci má **uplatniť reklamáciu bezodkladne v záručnej dobe** u predávajúceho alebo u určenej osoby, a ak je to možné, vzhľadom na charakter výrobku, **zaslať alebo odovzdať reklamovaný tovar** osobe poverenej vybavovať reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu, kupujúci má právo požadovať odstránenie vady na mieste alebo dohodnúť spôsob prepravy výrobku. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Pri uplatnení reklamácie treba **priložiť doklad o kúpe**. V prípade, že si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom (zo záručného listu) je potrebné priložiť **aj originál záručného listu**.

Kupujúci **stručne opíše, uvedie vady tovaru**, ktoré reklamuje. Tovar, ktorý reklamujete by nemal byť nehygienický a špinavý. Tovar odporúčame zaslať doporučené a prípadne poistiť, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám. Zásielky na dobierku nebudú našou spoločnosťou preberané.

11.8 Za vadu výrobku/tovaru sa nepovažuje:

- opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie,
- poškodenie tovaru spôsobené nesprávnym používaním, skladovaním alebo poškodením zo strany kupujúceho. Nesprávnym používaním sa rozumie nesprávne zaobchádzanie s tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na použitie, údržbu, skladovanie a používanie pre iný účel ako bol určený;
- také mechanické poškodenie tovaru, ktoré nemohlo vzniknúť bežným používaním tovaru na určený účel,
- ušpinenie (flaky, škvrnky) tovaru, ktoré vznikli po prevzatí tovaru spôsobené konaním kupujúceho,
- nadmerné zaťažovanie alebo zanedbanie starostlivosti o údržbu,
- pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

11.9 Poučenie o právach kupujúceho

Ak kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba povinná poučiť kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka v nasledovnom rozsahu:

Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu

§ 622 Občianskeho zákonníka

- 1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*
- 2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*
- 3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623 Občianskeho zákonníka

- 1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.*
- 2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*

§ 597 Občianskeho zákonníka

- 1) *Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú predávajúci kupujúceho neupozornil, má kupujúci právo na primeranú zľavu z dojednanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí vec neupotrebitelnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť.*
- 2) *Právo odstúpiť od zmluvy má kupujúci aj vtedy, ak ho predávajúci ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.*

11.10 Právo voľby kupujúceho

Kupujúci má právo voľby, ktoré z vyššie uvedených práv si uplatní.

11.11 Určiť spôsob vybavenia reklamácie

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z vyššie uvedených práv si uplatní, je predávajúci (alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba) povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) z.č. 250/2007 Z. z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tieto spôsoby vybavenia reklamácie sú: odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

11.12 Vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

11.13 Potvrdenie o uplatnení reklamácie

Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie dodať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11.14 Doklad o vybavení reklamácie

Predávajúci o vybavení reklamácie vydá kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom dohodnutom mieste prevziať. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením tohto bodu tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorom mu povinnosť prevziať tovar vznikla, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a kupujúci v pozícii uložiteľa. V takom prípade je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

11.15 Evidencia reklamácií

Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách a na požiadanie orgánu dozoru ju sprístupní k nahliadnutiu. Evidencia o reklamácií obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

11.16 Tento reklamačný poriadok je prístupný na viditeľnom mieste dostupnom pre kupujúceho v prevádzkarni predávajúceho a zároveň je zverejnený na webovom sídle prevádzkovateľa. Uzavretím kúpnej zmluvy v kamennej predajni, rovnako tak prostredníctvom e-shopu predávajúceho, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi predávajúcim a kupujúcim.

12. Informácia o alternatívnom riešení sporov

Vážený kupujúci, v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Vás týmto informujeme, že ako spotrebiteľ máte právo obrátiť sa na našu spoločnosť so **žiadostou o nápravu**, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaša práva.

Identifikačné a kontaktné údaje našej spoločnosti sú:

Obchodné meno:	Enigma High Fidelity s.r.o.
Právna forma:	spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo:	Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, Slovenská republika
IČO:	47 447 818
DIČ:	2023860817
IČ DPH:	SK2023860817
Zapísaný v:	Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 25024/S
Zastúpený:	konateľom: Peter Kliment

Kontaktné údaje:

Telefónne číslo: +421 903 380 700
E-mail: obchod@enigma-audio.sk
(ďalej ako spoločnosť alebo ako „predávajúci“).

Ak naša spoločnosť na Vašu žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) je treba podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Ako spotrebiteľ máte právo voľby, ktorému z nich uvedený návrh podáte. Zoznam je dostupný na stránke:

<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/>

Návrh môžete podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe a obsahuje zákonom predpísané náležitosti.

Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov soi>

Zároveň ste oprávnený použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, kde vyplníte elektronický formulár sťažnosť na obchodníka.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od Vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur vrátane DPH. Výsledkom konania o alternatívnom riešení sporu, by mala byť dohoda predajcu a spotrebiteľa o zmierlivom vyriešení ich sporu. Avšak ani záväznosť takejto dohody nebráni stranám, aby svoj spor následne riešili súdnou cestou.

13. Informácia o postupoch uplatňovania sťažností a podnetov spotrebiteľov

13.1 V prípade podania Vášho návrhu, pripomienky, sťažnosti alebo podnetu sa budeme týmito bezodkladne zaoberať s prihliadnutím na ich závažnosť a urgentnosť, a po odbornom preskúmaní a posúdení Vám zašleme informáciu o výsledku. Na komunikáciu s nami môžete využiť E-mail: obchod@enigma-audio.sk.

14. Ochrana osobných údajov

14.1 Naša spoločnosť si uvedomujeme, že v súvislosti s prevádzkovaním E-shopu dochádza k spracúvaniu osobných údajov a preto sa snažíme dodržiavať všetky zákonom požadované opatrenia, aby sa zabezpečila ich náležitá ochrana a bezpečnosť. Za týmto účelom máme v súlade Nariadením 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 (ďalej len „GDPR“), prijaté primerané technické a organizačné opatrenia. Zároveň by sme Vás ako dotknutú osobu chceli informovať o podmienkach spracúvania Vašich osobných údajov v súlade s čl.13 GDPR.

14.2 PREVÁDZKOVATEĽOM JE:

Obchodné meno: **Enigma High Fidelity s.r.o.**
Sídlo: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, Slovenská republika
IČO: 47 447 818

Telefónne číslo: +421 903 380 700
E-mail: obchod@enigma-audio.sk
(ďalej ako „prevádzkovateľ“)

ÚČEL SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje sa spracúvajú za účelom predaja tovaru, vyhotovenia faktúry, dodania tovaru a prípadnej reklamácie tovaru alebo súdny spor ako aj za účelom informovania o rôznych akciách a novinkách prevádzkovateľa (marketingová komunikácia).

ROZSAH SPRACÚVANÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV

Titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, adresa na doručenie tovaru, E-mailová adresa, telefónne číslo, č. účtu na prípadné vrátenie peňazí. Spracúvané osobné údaje majú charakter tzv. bežných osobných údajov.

PRÁVNÝ ZÁKLAD SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Čl. 6 ods.1 písm. b) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby,**
- Čl. 6 ods.1 písm. c) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitných predpisov.** Ide najmä o:
 - zákon 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;
 - zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
 - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
- Čl. 6 ods.1 písm. f) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa,** konkrétne na uplatňovanie/bránenie nárokov predávajúceho súdnou cestou napr. nárok na náhradu škody.
- V prípade marketingovej komunikácie bez predchádzajúceho vzťahu s dotknutou osobou - **súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov,** podľa čl. 6 ods.1 písm. a) GDPR alebo
- V prípade marketingovej komunikácie s existujúcimi klientami - spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účely **oprávnených záujmov prevádzkovateľa,** ktorým je marketingová komunikácia s existujúcimi klientami, podľa čl. 6 ods.1 písm. f) GDPR.

KATEGÓRIE PRÍJEMCOV A TRETÍCH STRÁN

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté nasledujúcim kategóriám príjemcov alebo tretích strán:

Príjemca v členskom štáte (EÚ + EHP):

- Kuriérska/doručovateľská služba/Slovenská pošta za účelom dodania tovaru.
- Poskytovateľ webhostingu za účelom uchovávania elektronických údajov databázy E-shopu.
- Poskytovateľ IT servisu/údržby

Orgán verejnej moci, ktorý spracúva OÚ na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je SR viazaná:

- Štátne kontrolné orgány v oblasti elektronického obchodovania

PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETEJ KRAJINY ALEBO MEDZINÁRODNEJ ORGANIZÁCII

Nie je a ani sa nezamýšľa.

DOBA UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Účtovné doklady sa uchovávajú: **10 rokov**
- Registračné údaje na (E-shop): **Počas realizácie kúpnej zmluvy a ešte počas trvania záručnej doby, ktorá je zvyčajne 2 roky od prevzatia tovaru.**

POUČENIE O PRÁVACH DOTKNUTEJ OSOBY

V súlade s čl.13 – 21 GDPR (§ 19-27 zákona o ochrane osobných údajov) máte ako dotknutá osoba:

- **právo požadovať** od prevádzkovateľa **prístup k osobným údajom** týkajúcich sa Vašej osoby a **potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú** (čl.15 GDPR),
- **právo na opravu** Vašich nesprávnych alebo neúplných osobných údajov (čl.16 GDPR),
- **právo na vymazanie** Vašich osobných údajov, ak účel ich spracúvania skončil alebo je splnená niektorá z podmienok čl.17 GDPR,
- **právo na obmedzenie** spracúvania osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.18 GDPR,
- **právo namietať** spracúvanie osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.21 GDPR,
- **právo na prenosnosť** osobných údajov podľa čl.20 GDPR,
- **právo podať sťažnosť** dozornému orgánu Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 - právo podať návrh na začatie konania podľa §100 zákona o ochrane osobných údajov, viac info. nájdete na www.dataprotection.gov.sk

Svoje práva môžete uplatniť písomne na adresu sídla prevádzkovateľa alebo na e-mailovú adresu obchod@enigma-audio.sk. Za týmto účelom môžete použiť *Formulár pre uplatnenie práv dotknutej osoby*, ktorý nájdete na konci týchto VOP. V prípade otázok nás neváhajte kontaktovať.

Na Vašu žiadosť týkajúcu sa spracúvania osobných údajov budeme odpovedať bez zbytočného odkladu do jedného mesiaca od jej doručenia. V osobitných prípadoch môže byť lehota predĺžená o ďalšie dva mesiace, o dôvodoch predĺženia lehoty Vás budeme informovať do jedného mesiaca od prijatia žiadosti. Pri vybavovaní Vašej žiadosti sme povinní overiť si Vašu totožnosť. O postupe overenia Vašej totožnosti Vás budeme informovať pri reakcii na Vašu žiadosť. Informácie sa poskytujú bezplatne. Ak by však Vaše žiadosti boli neprimerané alebo často sa opakujúce, môžeme požadovať primeraný administratívny poplatok za ich vybavenie.

POUČENIE O PRÁVE NAMIETAŤ SPRACÚVANIE ÚDAJOV NA ÚČEL PRIAMEHO MARKETINGU

Máte právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú, na účel priameho marketingu v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

POSKYTNUTIE VAŠÍCH OSOBNÝCH ÚDAJOV JE

požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie a realizáciu kúpnej zmluvy uzavretej cez E-shop a tiež zákonnou požiadavkou za účelom vystavenia účtovných dokladov. V prípade, že máte záujem o kúpu tovaru cez náš E-shop, je potrebné, aby ste nám poskytli osobné údaje, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre realizáciu kúpnej zmluvy. Následkom neposkytnutia Vašich osobných údajov je nemožnosť uzavrieť a realizovať kúpnu zmluvu cez E-shop, iné následky nie sú.

AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE VRÁTANE PROFILOVANIA: NIE JE

Prevádzkovateľ pri spracúvaní osobných údajov pre daný účel nepožíva automatizované individuálne rozhodovanie, ani profilovanie.

15. Záverečné ustanovenie

15.1 Informácia o dĺžke trvania zmluvy a o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa

Zmluvy uzatvárané prostredníctvom nášho e-shopu majú charakter spotrebiteľskej kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí služby. Najčastejší spôsob zániku tejto zmluvy je *splnením záväzkov* oboch zmluvných strán. Predávajúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. Uvedené zmluvy môžu tiež zaniknúť všeobecnými spôsobmi zániku záväzku, a to najmä odstúpením od zmluvy. V uvedených prípadoch nejde o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť.

15.2 Naša spoločnosť zatiaľ nemá vytvorený kódex správania.

15.3 Informácia o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom je uvedená v popise výrobku. Predávajúci výslovne vyhlasuje, že nezodpovedá za stratu programov a dát pri oprave či výmene tovaru, v ktorom sa tieto programy alebo dáta nachádzajú.

15.4 Všetky prípadné súdne spory vyplývajúce z právneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim rozhodne príslušný slovenský súd.

15.5 Všetky vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vo veciach neupravených týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia zák. 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, Občianskeho zákonníka a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

15.6 Tieto VOP sa nevzťahujú na podnikateľov (právnické osoby, SZČO) t.j. na osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení zmluvy konajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Tieto obchodné záväzkové vzťahy sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, najmä ustanoveniami kúpnej zmluvy (§409 a nasl.). Podnikatelia si preto nemôžu uplatňovať tzv. spotrebiteľské práva, na ktoré majú nárok len spotrebiteľia.

15.7 Predávajúci si vyhradzuje právo tieto všeobecné obchodné podmienky zmeniť v prípade legislatívnych zmien.

15.8 Všeobecné obchodné podmienky sú platné s účinnosťou od a rušia predchádzajúce znenie všeobecných obchodných podmienok.

15.9 Okamihom keď kupujúci na stránkach www.enigma-audio.sk klikne na odkaz "objednávka s povinnosťou platby", má sa za to, že kupujúci je plnoletá a plne spôsobilá fyzická osoba, ktorá sa riadne oboznámila so všeobecnými obchodnými podmienkami, tieto si preštudovala, zobrala ich na vedomie a dobrovoľne sa rozhodla uzavrieť zmluvu na diaľku. VOP sa týmto stávajú neoddeliteľnou súčasťou dohody zmluvných strán.

VZOR
NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

Detaily prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby¹:

spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

² Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Komu:

Obchodné meno: **Enigma High Fidelity s.r.o.**
Sídlo: Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, Slovenská republika
IČO: 47 447 818
Telefónne číslo: +421 903 380 700
E-mail: obchod@enigma-audio.sk

(V prípade spotrebiteľskej kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, vyplňte nasledovné)

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar:

.....

Dátum prijatia tovaru:

(V prípade zmluvy o zhotovení veci na zákazku, vyplňte nasledovné)

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o zhotovení na zákazku

tejto veci:

.....

Dátum objednania zhotovenia veci na zákazku:

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*:

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*:

Podpis spotrebiteľa:

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

Dátum:

* Nehodiace sa prečiarknite.

VEC: Formulár pre uplatnenie práva dotknutej osoby

(Tento formulár vyplňte len ak si prajete uplatniť právo na ochranu osobných údajov podľa GDPR)

Na základe NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov ďalej len „GDPR“) si týmto ako dotknutá osoba uplatňujem nasledujúce právo:

Právo na prístup k osobným údajom (čl.15 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Právo na opravu osobných údajov (čl.16 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Právo na výmaz osobných údajov (čl.17 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov (čl.18 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Právo na prenosnosť osobných údajov (čl.20 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Právo namietať spracúvanie osobných údajov (čl.21 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Práva týkajúce sa automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania (čl.22 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Túto žiadosť podáva:

Meno a priezvisko žiadateľa:

Kontaktná adresa:

Dňa:

.....

Podpis

Vyplnenú žiadosť nám zašlite elektronicky na vyššie uvedenú E-mailovú adresu alebo v papierovej podobe na adresu sídla prevádzkovateľa a my Vám odpovieme v zákonnej lehote.