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 5

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. PLATOBNÉ PODMIENKY 7

8. SPÔSOBY DORUČENIA TOVARU A POPLATKY S TÝM SPOJENÉ, DODACIE PODMIENKY 7

9. NADOBUDNUTIE VLASTNÍCKEHO PRÁVA A PRECHOD NEBEZPEČENSTVA 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 10

10.4 VÝSLOVNÝ SÚHLAS SO ZAČATÍM POSKYTOVANIA SLUŽBY PRED UPLYNUTÍM LEHOTY NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY 10

11. REKLAMAČNÝ PORIADOK 11

12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV 15

13. INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV 16

14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV 16

15. PODMIENKY POPREDAJNÉHO SERVISU 19

16. 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.
Dlhá ulica 2039/8,
Banská Bystrica, PSČ: 974 05
Slovenská republika

Otváracie hodiny:
Po – Pia: 10.00 – 18.00

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 spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet:

Enigma High Fidelity s.r.o.
Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05
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
bb@soi.sk
www.soi.sk

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 http://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 ustanoveniami podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**"). a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**").

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, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

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.

3.7 Vecou s digitálnymi prvkami je akákoľvek hnuteľná vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou prepojená takým spôsobom, že absencia digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by bránila tomu, aby vec plnila svoje funkcie. Digitálnym obsahom sú údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme. Digitálnou službou je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú užívatelia služby.

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 zaškrtne políčko: ***„Oboznámil som sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami“***.

Zároveň má kujúci 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 zaškrtne políčka:

„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.

4.12 Údaje o funkčnosti veci s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnej služby vrátane dostupných technických ochranných opatrení, ako aj údaje o kompatibilite a interoperabilite veci s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnej služby, ktoré sú obchodníkovi známe alebo pri ktorých možno rozumne očakávať, že sú obchodníkovi známe sú uvedené v popise vlastnosti tovaru a prípadne aj návode na použitie.

5. Storno objednávky

5.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho

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

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 chybne 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 spôsob, 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. 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 (pre objednávky do 2000€ s DPH)** (za tovar platíte priamo kuriérovi pri prevzatí tovaru), pričom sa pripočítava poplatok za dobierku v súlade s aktuálnym cenníkom prepravcu: 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 DPD, poplatok za dodanie je v súlade s aktuálnym cenníkom prepravcu, ktorý je uvedený na stránke enigma-audio.sk**

8.2 Predávajúci sa bude snažiť dodať Vám tovar čo možno v najkratšom čase. Ak ide o tovar, ktorý má predávajúci „*skladom*“, dodáme Vám tovar v lehote najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodol inak alebo ak nebola zmluvnými dohodnutá lehota, ktorá je pre kupujúceho mimoriadne dôležitá. Ak bude pri tovare uvedené: „*na objednávku*“ (alebo slovné spojenie podobného významu), zmluvné strany sa písomne (e-mailovou komunikáciou) dohodnú na osobitnej individuálnej lehote na dodanie tovaru. Nakoľko obvykle ide o zhotovenie novej veci, ktorá sa obstaráva u výrobcu, lehota dodania tovaru závisí od konkrétneho výrobcu a konkrétnej situácie.

8.3 Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ju predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol

kupujúcemu predávajúci. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie. Vec s digitálnymi prvkami sa považuje za dodanú okamihom, keď je kupujúcemu sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba, alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu alebo poskytovanie digitálnej služby počas dohodnutej doby, okamihom začatia jeho sprístupňovania kupujúcemu.

8.4 Ak predávajúci nedodá vec včas, kupujúci môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak

a) predávajúci odmietol vec dodať,
b) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo
c) kupujúci pred uzavretím zmluvy predávajúceho oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.

Po odstúpení od zmluvy, predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.

8.5 V prípade, že sa kľúčový materiál pre zhotovenie tovaru už nevyrába alebo nedodáva, alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena, alebo došlo k mimoriadnej, nepredvídateľnej alebo neodvrátiteľnej udalosti, ktorá spôsobuje nemožnosť plnenia predávajúcim, bude predávajúci o tomto obratom informovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe, a to aj s možnosťou odstúpenia od zmluvy zo strany predávajúceho, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe riešenia.

8.6 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 predávajúceho a po vzájomnom písomnom odsúhlasení si ceny za poštovné a príp. ďalších dodacích podmienok dohodnutých medzi kupujúcim a predávajúcim (e-mailom).

8.7 Zásielka s tovarom vždy obsahuje účtovný doklad. 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 uchovávania a skladovania výrobku, v slovenskom jazyku ako aj prípadnými údajmi o funkčnosti veci s digitálnymi prvkami, vrátane dostupných technických ochranných opatrení, a údajmi o kompatibilite a interoperabilite veci s digitálnymi prvkami, ktoré sú obchodníkovi známe alebo pri ktorých možno rozumne očakávať, že sú obchodníkovi známe,

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. Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva

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

10. Odstúpenie od zmluvy

10.1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE 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 okrem dopravcu prevezmete tovar, v prípade zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru.

Pri dodaní viacerých tovarov Vami objednaných v jednej objednávke oddelene: Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný. Pri dodaní tovaru pozostávajúceho z viacerých častí: Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete poslednú časť tovaru.

Pri zmluve o poskytnutí služby alebo pri zmluve o dodaní digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči: lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch od 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., Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05, 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 odovzdali alebo zaslali, jeho použitie však nie je povinné.

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. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali 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., Dlhá ulica 2039/8 Banská Bystrica, PSČ: 974 05, 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.

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 len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“*

Pri zmluve o poskytnutí služby: Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

10.2 Kedy kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy

10.2.1 Predávajúci týmto osobitne informuje spotrebiteľa – kupujúceho o tom, že **nemá právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej je tovar, ktorého celková cena** vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov, ktoré má spotrebiteľ podľa zmluvy zaplatiť, **nepresiahne 25 eur.** Do celkovej ceny sa zarátavajú všetky plnenia spotrebiteľa podľa závislých zmlúv a všetkých zmlúv, ktoré spotrebiteľ a obchodník uzavreli súčasne. Ide o uplatnenie výnimky podľa § 14 ods. 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
10.2.2 Kupujúci – spotrebiteľ podľa § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa **nemá právo odstúpiť od zmluvy** uzavretej na diaľku a od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, **ktorej predmetom je** najmä:
a) poskytnutie služby, ak
1. došlo k úplnému poskytnutiu služby a
2. poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,
b) **dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru.**
Ostatné prípady sú uvedené v podľa § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
10.2.3 Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vrátia si zmluvné strany všetky vzájomne prijaté plnenia.

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.

11. Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je platný od 01.07.2024 v zmysle § 612 až § 626 zákona č. 40/ 1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).

Dĺžka trvania zodpovednosti obchodníka za vady tovaru

11.1 Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do **dvoch rokov** od dodania veci - **zákonná záručná doba**. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

11.2 Spotrebiteľská záruka (tzv. predlžená záruka nad rámec zákonnej záruky): Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviažu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci. Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladil so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

Právo na uplatnenie reklamácie
11.3 Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

11.4 Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

Miesto uplatnenia reklamácie
11.5 Vadu možno vytknúť v prevádzkarni (predajni) predávajúceho, u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predávajúceho.

11.6 Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení. Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho nemá. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste pri predĺženej záruke (tzv. spotrebiteľská záruka podľa § 626 Občianskeho zákonníka).

Zodpovednosť obchodníka
11.7 Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka).

11.8 Pri predaji tovaru teda predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou, t. j. že predávaná vec najmä zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve, je vhodná na určený účel, má požadovanú funkčnosť, kompatibilitu, je dodaná so všetkým príslušenstvom a manuálmi, návodmi, má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

11.9 Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou.

11.10 Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou, ak
- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti, spotreby alebo životnosti tovaru.

11.11. Predávajúci nezodpovedá za vady:
- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

Zodpovednosť za vady
11.12 Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka) alebo ak jej používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

11.13 Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do **dvoch rokov od dodania veci**.

11.14 Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

11.15 Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak
a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci.

Spotrebiteľská záruka
11.16 Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviažu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za

podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

Práva spotrebiteľa

11.17 Ak má tovar vady musí na ne kupujúci upozorniť **do dvoch mesiacov od zistenia vady**, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka).

11.18 Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu 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 kupujúcemu značné ťažkosti.

11.19 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností uvedených vyššie.

11.20 Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote, (ktorou sa podľa § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka rozumie najkratší čas, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.

11.21 Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo inej osobe oznámenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

11.22 Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.

11.23 Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj (podľa § 623 ods.5 Občianskeho zákonníka).

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

a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,

b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,

c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,

d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo

f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

11.25 Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád.

11.26 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

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

11.28 Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

11.29 Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

11.30 Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

11.31 Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

11.32 Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

11.33 Ak kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom diaľkovej komunikácie (listom, telefonicky alebo mailom) je povinný reklamovaný tovar spolu s kópiou dokladu o zakúpení tovaru doručiť alebo sprístupniť predávajúcemu.

11.34 Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Reklamácia použitého a vadného tovaru
11.35 Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu sa jedná.

11.36 Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

12. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

12.1 Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**"), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

12.2 Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu na adrese: Enigma High Fidelity s.r.o., Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05 podľa § 11 ods. 1 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.

12.3 Odkaz na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi
Slovenská obchodná inšpekcia
ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Bajkalská 21/A, p. p. 29
827 99 Bratislava 27
tel. č.: +421 2 582 72 123, +421 2 582 72 141
ars@soi.sk, adr@soi.sk
https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi

12.4 Obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť. Podľa § 3 ods. 2 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

12.5 Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**návrh**") subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť o nápravu podľa § 11 ods. 1 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo

zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

12.6 Kupujúci je oprávnený použiť na alternatívne riešenie svojho sporu aj platformu riešenia sporov online (ďalej len „**platforma RSO**“) v jazyku, ktorý si zvolí. Platforma RSO je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Kupujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti.

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 alebo listom na adrese: Enigma High Fidelity s.r.o., Dlhá ulica 2039/8, Banská Bystrica, PSČ: 974 05.

14. Ochrana osobných údajov

14.1 Naša spoločnosť si uvedomujme, že v súvislosti s prevádzkovaním E-shopu dochádza k spracúvaniu osobných údajov a preto sa snažíme dodržiavať všetky zákonnom 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**“ v zmysle GDPR)

14.3 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).

14.4 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.

14.5 PRÁVNY 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. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
  - 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.

14.6 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 osobné údaje na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je SR viazaná:

- Štátne kontrolné orgány v oblasti elektronického obchodovania

14.7 PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETEJ KRAJINY ALEBO MEDZINÁRODNEJ ORGANIZÁCII

Nie je a ani sa nezamýšľa.

14.8 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.**

14.9 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),
  Máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o Vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako Vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov Vám budú Vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožadujete iný spôsob ich poskytnutia. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú Vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.
- **právo na opravu** Vašich nesprávnych alebo neúplných osobných údajov (čl.16 GDPR),
  Prijímame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. Ak si myslíte, že údaje, ktorými disponujeme sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, prosím neváhajte nás požiadať, aby sme tieto informácie opravili, aktualizovali alebo doplnili.

- **právo na vymazanie (na zabudnutie)** Vašich osobných údajov, ak účel ich spracúvania skončil alebo je splnená niektorá z podmienok čl.17 GDPR,
  Máte právo nás požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov, napríklad, ak osobné údaje, ktoré sme o Vás získali už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť Vašej žiadosti vyhovieť.
- **právo na obmedzenie** spracúvania osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.18 GDPR,
  Za určitých okolností ste oprávnený nás požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje. Ide napríklad o prípady, keď si myslíte, že osobné údaje, ktoré o Vás máme môžu byť nepresné alebo keď si myslíte, že už Vaše osobné údaje nepotrebujeme využívať.
- **právo na prenosnosť** osobných údajov podľa čl.20 GDPR,
  Za určitých okolností máte právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu podľa Vášho výberu. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.
- **právo namietať** spracúvanie osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.21 GDPR,
  Máte právo namietať voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na našich legitímnych oprávnených záujmoch. V prípade, ak nemáme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a Vy podáte námietku, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.
- **právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov –** ak sa domnievate, že Vaše osobné údaje spracúvame nespravodlivo alebo nezákonne, môžete podať sťažnosť dozornému orgánu Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Tel.: +421 /2/ 3231 3214; mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, viac info. nájdete na www.dataprotection.gov.sk
- **odvolať súhlas –** len v prípadoch, kedy Vaše osobné údaje spracúvame na základe Vášho súhlasu, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môžete odvolať u prevádzkovateľa alebo u zodpovednej osoby na kontaktných údajoch uvedených v záhlaví tohto dokumentu. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré sme na jeho základe o Vás spracúvali.

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 najneskôr 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.

14.10 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.

14.11 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.

14.12 AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE VRÁTANE PROFILOVANIA: NIE JE
Prevádzkovateľ pri spracúvaní osobných údajov pre daný účel nepoužíva automatizované individuálne rozhodovanie, ani profilovanie.

15. Podmienky popredajného servisu

Popredajný servis obchodník ani výrobca neposkytuje.

16. Záverečné ustanovenie

16.1 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.

16.2 Naša spoločnosť zatiaľ nemá vytvorený kódex správania.

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

16.4 Všetky vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vo veciach neupravovaných 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.

65.5 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 spotrebitelia.

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

16.7 Všeobecné obchodné podmienky sú platné **od 01.07.2024.**

16.8 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.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

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

- Týmto oznamujem/oznamujeme* , že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu: .....

- Dátum objednania/dátum prijatia* .....

- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov* .....

- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov* .....

- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

  .....

Dátum .....

* Nehodiace sa prečiarknite.

Enigma High Fidelity s.r.o., Dlhá ulica 2039/8, 974 05 Banská Bystrica, IČO: 47447818
Tel.: +421 903 380 700, Email: obchod@enigma-audio.sk

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 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (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.