

# Reklamačný poriadok

## Identifikačné a kontaktné údaje spoločnosti

### 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.

### Kontaktné údaje:

Telefónne číslo: +421 903 380 700  
E-mail: [obchod@enigma-audio.sk](mailto:obchod@enigma-audio.sk)  
[www.enigma-audio.sk](http://www.enigma-audio.sk)

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

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

### 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

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.

## 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.

## 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](http://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.

## 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.**

#### **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.

#### **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](mailto: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.

#### **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.

#### **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 (fľaky, škvrny) 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.

## 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 väd 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.*

## 10. Právo voľby kupujúceho

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

## 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.

## 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.

### **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.

### **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.

### **15. Evidencia reklamácií**

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

**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. Všetky vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok pre spotrebiteľov a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

## 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](mailto: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-spotrebiteľskych-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-spotrebiteľskych-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.