

## REKLAMACIJSKI PRAVILNIK

Pogoji in pravila reklamacijskega postopka

### 1. Splošne določbe

Reklamacijski postopek je sestavni del Pogojev in pravil prodajalca Muziker, a.s. s sedežem na Einsteinova 18, 85 101 Bratislava 5, Slovaška, registrirano v OR Sodišče Bratislava I, v oddelku Sa, spis št. 3337 / B in določa postopek vložitve zahtevka reklamacije ter njenega reševanja.

Kupec se je dolžan pred naročilom blaga seznaniti s postopkom reklamacije in splošnimi pogoji.

Kupec, ki ni potrošnik, ampak pravna oseba, torej ne more zahtevati enakih pravic v zvezi z odgovornostjo za napake, garancije in zahtevke kot kupec, ki je potrošnik.

Kupec ima pravico, da od prodajalca zahteva reklamacijo samo za blago, ki ima napake, ki jih povzroči proizvajalec, dobavitelj ali prodajalec, katere krije garancija in je bilo kupljeno pri Prodajalcu.

### 2. Garancijski pogoji

#### 2. 1. Garancija

Garancija za prodani izdelek je zakonsko določeno obdobje, v katerem je Muziker odgovoren za napake na prodanem izdelku.

#### 2.2. Začetek garancijske dobe

Garancijski rok teče od trenutka, ko kupec prevzame blago, oz. če bo blago dal kupcu v uporabo nekdo drug (npr. pooblaščen center).

#### 2. 3. Trajanje garancijske dobe

##### 2.3.1. Zakonsko garancijsko obdobje

Muziker podeli 24-mesečno zakonsko garancijo za novo blago kupcu, ki je potrošnik, in krajši garancijski rok za rabljeno blago ter potrošni material.

Muziker kupcu, ki ni potrošnik (je torej pravna oseba), zagotavlja znižano 12-mesečno garancijo na novo blago.

### 2.3.2. Podaljšana garancija izven zakona

Poleg zakonsko določenega garancijskega obdobja Muziker potrošniku kupcu članu Muziker kluba podaljša zakonsko garancijsko dobo za še dodatnih 12 mesecev za novo blago. To podaljšano obdobje ne velja za potrošni material, manjši potrošni material, pokvarljivo blago ali rabljeno blago.

V podaljšanem garancijskem roku veljajo posebni pogoji garancije, kupec pa ne more zahtevati pravic iz zakonsko določenega garancijskega roka.

Če se v podaljšanem garancijskem roku (po zakonsko predpisanem 24-mesečnem obdobju) na izdelku pojavi napaka, ki jo je mogoče odstraniti in napaka ni izključena iz garancije, bo Muziker napako odpravil na svoje stroške. Če se v podaljšanem garancijskem roku (po zakonsko določenem 24-mesečnem obdobju) ugotovi napaka izdelka, ki je ni mogoče odpraviti, Muziker kupcu ne bo vrnil celotne kupnine, temveč bo zagotovil rešitev z izdajo bona v vrednosti reklamiranega blaga. Ta bon je namenjen samo nakupu drugega blaga v spletni trgovini Muziker.

V primeru zapletene tehnične diagnostike ali popravila blaga je lahko rok za obravnavo reklamacije izdelka daljši od 30 dni.

### 2.3.3. Garancijsko obdobje po vrsti blaga

Garancijska doba je v primeru

- novega blaga 24 mesecev, razen če ni drugače navedeno\*;
- odprtega blaga 24 mesecev;
- rabljenega ali popravljenega blaga 12 mesecev;
- potrošnega materiala in majhnega potrošnega materiala (na primer: trzalice, opne za bobne, strune, bobnarske palice, potenciometri, elektronke, itd.) 3 mesece, in velja samo za materialne in proizvodne napake takega blaga;
- pokvarljivega blaga ima kupec pravico do napake v 24 mesecih, če na izdelku ni naveden datum uporabe, v takem primeru se garancija skrajša do konca datuma uporabe;

Garancijsko obdobje ne vključuje obdobja, ko je izdelek v garancijskem popravilu. Z zamenjavo izdelka za novega se začne nov garancijski rok.

\* Če vas zanima podaljšana garancija 36 mesecev, preberite ugodnosti Muziker kluba.

## 2. 4. Dokazilo o garanciji

Dokazilo o garanciji je v primeru nakupa blaga preko interneta prodajni dokument (elektronski račun). Za spletne nakupe to potrdilo o nakupu prejmete preko e-pošte in sicer ob ekspediciji izdelkov iz skladišča.

### **3. Pravice, obveznosti in priporočila pri uveljavljanju garancije**

#### **3.1. Ugotovitev napake**

Vsakemu kupcu priporočamo, da v prisotnosti kurirja takoj v skladu s tovrstnim listom preveri stanje pošiljke (število paketov, morebitne poškodbe transportnega paketa ali druge nepravilnosti). Kupec lahko zavrne sprejem pošiljke, če je očitno v neskladju s kupoprodajno pogodbo ali če je pošiljka nepopolna ali poškodovana. Če je pošiljka poškodovana ali nepopolna, mora kupec takoj vložiti pritožbo pri prodajalcu in s kurirjem na mestu prevzema spisati protokol o škodi. Za pridobitev samodejne zamenjave blaga priporočamo, da poškodovano pošiljko prijavite v 24 urah. Dodatni zahtevek za škodo pošiljke ali nepopolne pošiljke kupca ne osvobodi zahtevka za odgovornost za napake, vendar takšen zahtevek ne pomeni samodejne menjave blaga.

#### **3.2. Pogoji in način uveljavljanja reklamacije**

Če je blago pomanjkljivo, ima kupec pravico vložiti pritožbo pri prodajalcu, zlasti s pomočjo obrazca na spletni strani trgovine ali na drug dokazilen način. Kupec mora vložiti pritožbo pri prodajalcu takoj, ko ugotovi napako blaga in vedno le na podlagi prodajnega dokumenta (elektronski račun) za ustrezno blago.

V garancijskem obdobju je potrošnik upravičen do brezplačnega popravila napake. Pogoj za začetek reklamacije je vloga za začetek reklamacijskega postopka ter izročitev ali dostava reklamiranega blaga prodajalcu, vključno z dodatki, darili in garancijskim listom (elektronski račun). Izpolnjen, natisnjen obrazec za reklamacijo v paketu izdelka nam bo pomagal hitreje prepoznati zahtevek.

Takoj po prejemu pritožbe mora Muziker kupcu izdati elektronsko potrditev, kdaj je bila pritožba vložena, kakšna je njena vsebina in kakšen način reševanja bo kupca najbolj zadovoljil.

#### **3.3. Varnost naprave, varnostno kopiranje podatkov in tovarniške nastavitve izdelka pred predajo na diagnostiko**

V primeru, da je predmet pritožbe naprava, ki omogoča shranjevanje podatkov, priporočamo kupcu, da ustvari ustrezno varnostno kopijo podatkov, preden predloži blago ali ga dostavi v reklamacijo. Muziker ne odgovarja za morebitno škodo, izgubo ali izbris takšnih podatkov. Če je zahtevana naprava zaščitena z geslom ali drugim varnostnim mehanizmom, je kupec dolžan odstraniti zaščito

pred oddajo naprave v reklamacijo ali navesti, kako lahko do naprave pristopa servisni center. Če ne omogočite popolnega dostopa do naprave, lahko pride do nepopolne diagnostike ali popravila.

Kupec potrjuje, da lahko vsaka diagnostika izdelka v reklamacijskem postopku pripelje do morebitne povrnitev elektronske opreme v tovarniške nastavitve in izgubo posameznih nastavitvev izdelka v stanju pred predložitvijo pritožbenega postopka.

### **3.4. Dostava izdelka na reklamacijski postopek**

Kupec-potrošnik lahko, odvisno od vrste reklamacije blaga

- pošlje v servisni center Muziker:

Muziker reklamačné stredisko  
Logistický areál P3  
Hala 2, súpisné číslo 1102  
900 55 Lozorno  
Slovakia

- s pomočjo obrazca zaprosi Muziker, da organizira kurirski prevzem reklamiranega blaga na naslovu kupca in nato dostavo blaga v servisni center Muziker. V primeru, da se reklamacija prizna, je ta storitev brezplačna.

Navodila o možnih načinih dostave reklamiranega blaga in navodila za pakiranje in prevoz paketa bodo kupcu - potrošniku poslana preko e-pošte kot potrditev zahteve za uveljavljanje reklamacije.

Kupec ima pravico do povračila potrebnih in namensko porabljenih stroškov (zlasti poštnine, ki jo je plačal ob pošiljanju reklamiranega blaga), ki so nastale v zvezi z uveljavljanjem reklamacijskih zahtevkov. To pomeni, da če je kupec reklamirano blago sam pošiljal v servisni center Muziker za namene uveljavljanja garancije, povrne stroške prevoza blaga MUZIKER. Vendar pa si Muziker pridržuje pravico, da kupcu zavrne povračilo nesorazmerno ali nerazumno nastalih stroškov dostave prijavljenega blaga, ki temeljijo na upravičenosti zahtevka kupca - potrošnika in na najcenejših prevoznih načinih, ki so običajno na voljo potrošniku brez posebnih ugodnosti. Muziker ne odgovarja za nobeno škodo na reklamiranem blagu zaradi izbranega individualnega načina dostave izdelka.

V primeru izbranega individualnega načina dostave izdelka, je treba reklamirano blago poslati na naslov:

Muziker reklamačné stredisko  
Logistický areál P3  
Hala 2, súpisné číslo 1102

900 55 Lozorno  
Slovakia

Priporočamo, da blago pred pošiljanjem ali prevzemom za dostavo v Muziker paket zapakirate v embalažo za varno pošiljanje in priložite tiskan račun reklamacijskim zahtevkom. Brez priložene potrditve reklamacije ali podrobnega opisa napake in drugih podrobnosti, kot so številka prodajnega dokumenta, datum reklamacije, identifikacija blaga, ime in priimek kupca, naslov za dostavo blaga reklamacije ne bo možno začeti in niti rešiti. Zato priporočamo, da na našem spletnem mestu uporabite ustrezen obrazec, ki vsebuje polja za vse potrebne informacije, tako bomo skupaj dosegli kar najhitrejšo in najboljšo rešitev reklamacije.

Kupec se zaveda, da ni mogoče sprožiti reklamacijskega postopka, če ne dostavi zahtevanega blaga, vključno z vsemi dodatki in komponentami izdelka.

### **3.5. Izjeme oziroma izključitve iz garancije**

- mehanske poškodbe blaga s strani kupca
- sprememba izdelka s strani kupca (krivljenje, rezanje, skrajšanje, vrtanje), če se zaradi takšnih sprememb pojavi napaka
- uporaba blaga v neprimernih pogojih
- nepravilno ravnanje ali nestrokovno in neprimerno ravnanje z izdelkom ali katerim koli njegovim delom
- prevelika obremenitev ali uporaba v nasprotju s splošnimi načeli ali pogoji
- s spremembo originalnih delov izdelka
- zanemarjanje skrbi za blago
- nepravilna namestitvev ali poseg v opremo
- naravne nesreče, naravne sile ali višja sila
- uporaba napačne napajalne napetosti
- uporaba napačne, nepooblaščne ali nezakonite programske opreme
- uporaba napačnih ali neoriginalnih potrošnih materialov, če je posledica takšnih potrošnih materialov okvara
- naravno obrabo izdelka ali katerega koli njegovega dela
- učinek prenapetosti v omrežju (npr. strele), razen običajnih odstopanj
- poškodba izdelka zaradi računalniškega virusa

Če se zaradi katerega koli od primerov, ki jih garancija ne krije, izdelek poškoduje ali uniči, bo zahteva za reklamacijo zavrnjena. Te omejitve ne veljajo, če sta kupec in prodajalec izrecno dogovorila, zamenjala ali deklarirala lastnosti blaga, ki so v nasprotju z zgornjimi pogoji. Kupec tudi tvega zavrnitev reklamacijskega zahtevka z zlomljenim pečatom ali serijsko številko. Kupec se nadalje izpostavi tveganju zavrnitve reklamacije, če je blago ali njegov del znatno onesnaženo ali ne izpolnjuje osnovnih higienskih pogojev.

Muziker v svojem asortimentu ponuja tudi prodajo že odprtega blaga z različnimi stopnjami poškodb ali znaki uporabe. To je lahko blago z odprto embalažo ali s poškodovano embalažo, vrnjeno, rabljeno blago ali poškodovano blago.

Tega blaga v reklamaciji ni mogoče brezplačno zamenjati za nov kos in ni mogoče uveljavljati napake, zaradi katere je bilo blago prodano po znižani ceni.

Mehanska obraba danega materiala, značilna zanj ali njegov način uporabe se ne šteje za napako. Ni napaka, če iz narave izdelka izhaja, da je njegova življenjska doba krajša od garancijske dobe, tudi ko jo bomo uporabili pri običajni uporabi, se bo izrabila še pred iztekom garancijskega roka. Garancija ne velja za sam potrošni material (strune, opne za bobne, bobnarske paličke, trzalice, drsniki, potenciometri, elektronke in podobno), niti za izdelke, ki so mehansko ali po svoji naravi obrabljeni in se obrabijo med normalno uporabo (npr. Činele, gumbi, ročice, lopute, kladiva, vzmeti, palice, gumijasti trakovi itd.). Garancija za potrošni material je izključena tudi, če so potrošni materiali del kupljenega blaga.

## **4. Postopek in rešitev reklamacije**

### **4.1. Diagnostika napake**

Takoj po prejemu reklamiranega blaga v servisni center bo Muziker (kolikor je mogoče identificirati prijavljeno blago v skladu z zahtevano reklamacijo) začel diagnosticirati opisano napako. Blago bo preizkušeno le za napako, ki jo je sporočil kupec (v obrazcu za prijavo reklamacije). Za navedbo napake priporočamo, da še posebej izpolnite obrazec zahtevka ali v pisni obliki, vključno z elektronsko komunikacijo. Vsaka druga navidezna škoda na blagu, ki je kupec ni opredelil v opisu napake, se zabeleži v potrditvi zahtevka.

V primeru, da je reklamirana napaka očitno povezana z enim od razlogov, zaradi katerih velja omejitve ali izključitev garancije, lahko Muziker kupcu ponudi popravilo, katerega stroške bo kril kupec.

V primeru zavrnitve reklamacije kupcu, ki ni potrošnik (tj. Pravni osebi), lahko Muziker zaračuna stroške diagnosticiranja napake v zunanjem pooblaščenem servisnem centru ali druge stroške popravila (npr. prevoz do zunanjega pooblaščenega servisnega centra).

### **4.2. Odstranljiva napaka**

Naslednje pravice za rešitev reklamacije pri nepopravljivi napaki veljajo le za kupca, ki je potrošnik (fizična oseba).

V primeru odstranljive napake ima kupec, ki je potrošnik, pravico, da se brezplačno odstrani strokovno in pravočasno. Muziker se odloči za način

odstranjevanja pomanjkljivosti, ki ga je dolžan odpraviti brez nepotrebne odlašanja. Namesto popravila, lahko kupec zahteva zamenjavo pokvarjenega izdelka za delujočega oziroma brezhibnega, in če se pomanjkljivost nanaša samo na del izdelka, potem lahko zahteva zamenjavo zgolj tega dela, razen če ima Muziker previsoke stroške zaradi cene blaga ali resnosti napake. Muziker lahko, namesto, da bi napako odpravil, zamenja pokvarjen izdelek za brezhibnega, razen če to povzroči kupcu resne težave.

### **4.3. Neodstranljiva napaka**

Naslednje pravice za rešitev reklamacije pri nepopravljivi napaki veljajo le za kupca, ki je potrošnik (fizična oseba).

V primeru nepopravljive napake, ki preprečuje pravilno uporabo izdelka za namen kot predmet brez napak, ima kupec pravico bodisi zamenjati izdelek, bodisi odstopiti od pogodbe, torej do povračila kupnine. Te iste pravice, tj. Pravica do zamenjave ali vračila kupnine, pripadajo kupcu tudi, če se ista odstranjena napaka, ki je bila že dvakrat uveljavljena in popravljena, pojavi tretji krat v garancijskem roku ali če se istočasno pojavijo tri različne napake. V primeru drugih nepopravljivih napak, tj. tistih, ki jih ni mogoče odstraniti, vendar ne preprečujejo pravilne uporabe stvari (npr. funkcionalnega, vendar opraskanega električnega aparata), ima kupec pravico do ustreznega popusta na kupnino. Višina popusta je stvar dogovora med kupcem in Muzikerjem.

### **4.4. Rok za rešitev reklamacije**

Na podlagi odločitve kupca (potrošnika - Fizične osebe), katero od teh pravic si želi uveljaviti, bo Muziker določil način rešitve reklamacije glede na naravo napake takoj, v zapletenih primerih najpozneje v treh delovnih dneh, v res težjih primerih, na primer zahtevnejših tehničnih preizkusov izdelkov, v roku 30 dni. Ko je določen način obravnave reklamacije, se ta nemudoma rešuje, v nekaterih primerih pa je reklamacijo mogoče rešiti samo kasneje, npr. če je zahtevani izdelek poslan na popravilo ali diagnostiko zunanjemu pooblaščenemu servisu v drugo državo. Reklamacija ne sme trajati več kot 30 dni. Po poteku roka za poravnavo oziroma rešitev reklamacije, ima kupec, ki je potrošnik (fizična oseba), pravico odstopiti od pogodbe ali pravico zamenjati izdelek z novim izdelkom.

Rok za rešitev reklamacije začne teči naslednji dan po prejemu reklamiranega blaga s popolno dodatno opremo od kupca do Muzikerja. Če kateri od zgornjih pogojev ni izpolnjen, reklamacijskega postopka ni mogoče začeti. Garancijska doba se podaljša za trajanje reklamacijskega postopka.

Rok za rešitev reklamacije velja samo za potrošnike t. j. fizične osebe in ne pravne osebe. Rok za reševanje reklamacije pravne osebe je največ 60 dni.

#### 4.5. Kdaj se reklamacija smatra za rešeno

Za rešitev reklamacije se razume

- vrnitev popravljenega izdelka kupcu,
- zamenjava izdelka,
- vračilo kupnine za izdelek,
- izstavitve dogovorjenega popusta na ceno izdelka,
- pisna zahteva za sprejem blaga (v primeru zavrnitve reklamacije)
- argumentirana in razložena zavrnitev zahtevka za reklamacijo.

#### 4.6. Zavrnitev reklamacije

Če potrošnik kupec v prvih 12 mesecih po dostavi izdelka kupcu vloži zahtevek, lahko Muziker zavrne zahtevek le na podlagi strokovne presoje. Muziker krije stroške izvedenske ocene in vse stroške, povezane s strokovno oceno, v prvih 12 mesecih od dostave izdelka kupcu.

Če potrošniški kupec vloži zahtevek po 12 mesecih od dostave izdelka kupcu, lahko Muziker zavrne zahtevek tudi brez strokovne presoje. V tem primeru bo Muziker potrošniku zagotovil informacije, kam naj izdelek pošlje za strokovno presojo.

Če potrošnik tak izdelek pošlje v strokovno presojo in če ta strokovna ocena dokaže, da ima izdelek dejansko napako, za katero je odgovoren Muziker, lahko kupec zahtevek za reklamacijo ponovno vloži. Muziker reklamacije ne more zavrniti, vendar jo mora obravnavati na drug način, to je z izročitvijo popravljenega izdelka, zamenjavo izdelka, vračilom kupnine izdelka ali izstavitvijo razumnega popusta na ceno izdelka.

Če kupec, ki je potrošnik, izdelek pošlje v strokovno oceno kvalificirani osebi, za katero sta se dogovorila tako kupec kot Muziker, stroške strokovne ocene in vse druge z njimi povezane stroške, ki so upravičeno nastali, krije Muziker, torej skozi celotno garancijsko obdobje, ne glede na rezultat strokovne ocene.

Če pa je izdelek poslan v strokovno presojo tretji osebi, za katero se nista dogovorila Muziker in kupec (vseeno mora biti izvedenec ali pooblaščenec, pooblaščen organ), mora Muziker povrniti kupcu stroške strokovne ocene in vse druge razumno nastale stroške samo v primeru, ko bo ocena dokazala, da je Muziker odgovoren za reklamirano napako in to povračilo sredstev se mora zgoditi v 14 dneh od datuma ponovitve zahtevka za reklamacijo.

Če pa strokovna presoja pokaže, da je za napake odgovoren kupec-potrošnik, potem vse stroške krije potrošnik sam.

#### 4.7. Dokument o rešitvi reklamacije

Muziker kupcu - potrošniku izda pisni dokument o rešitvi reklamacije v roku 30 dni od rešitve zahtevka za reklamacijo.



#### **4.8 Dostava reklamiranega blaga po rešitvi reklamacije**

Po rešitvi reklamacije blago pošljemo kupcu - potrošniku, ki je zahtevek vložil - na naslov, naveden v obrazcu za reklamacijo ali na naslov naveden v naročilu. Če kupec blaga ne prevzame v roku dodatnih šestih mesecev od dneva, ko ga je bil dolžan prevzeti, ima prodajalec pravico prodati blago. Prodajalec bo kupca obvestil o prodaji in mu dal razumen dodaten čas za prevzem predmeta. V primeru prodaje nerazvrščenega blaga bo kupec plačal izkupiček od prodaje, zmanjšan za stroške skladiščenja, popravila in prodaje. Kupec mora od prodajalca zahtevati kupnino.

#### **5. Izvensodno reševanje sporov**

Cilj izvensodnega reševanja potrošniških sporov je doseči prijateljsko reševanje sporov in sporazum med strankami. Potrošnik ima pravico izbrati, na katero od teh organizacij ADR se obrniti. Potrošnik lahko s spletno platformo za reševanje sporov, ki je na voljo na naslovu <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, uporabi predlog za alternativno reševanje sporov.

#### **6. Nadzorni organ**

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)  
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj  
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor  
Prievozská 32  
P.O. Box 5  
820 07 Bratislava 27  
Slovenská republika

Tel. č.: +421 2 58272 172, +421 2 58272 104, Fax č.: +421 2 58272 170  
<http://www.soi.sk>  
<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

**Ta Reklamacijski pravilnik je veljaven od 23.10.2019.**