

## **POLITIQUE DE GARANTIE**

### **1. Dispositions générales**

La procédure de réclamation fait partie intégrante des conditions générales du vendeur Muziker, a.s. avec son siège social situé à Einsteinova 18, 851 01 Bratislava 5, Slovak Republic, immatriculé au registre du commerce du tribunal de district de Bratislava I, section Sa, dossier no. 3337 / B et définit la procédure de réclamation.

L'acheteur est obligé de se familiariser avec la procédure de réclamation et les conditions générales avant de commander les marchandises.

Un acheteur qui n'est pas un consommateur mais une personne morale ne peut donc revendiquer les mêmes droits en matière de responsabilité pour vices, garanties et droits que l'acheteur qui est un consommateur.

L'Acheteur n'a le droit de réclamer une garantie du Vendeur que pour les produits présentant des défauts causés par le fabricant, le fournisseur ou le vendeur, couverts par la garantie et achetés auprès du Vendeur.

### **2. Conditions de garantie**

#### **2.1. Garantie**

La garantie du produit vendu correspond à la période légale pendant laquelle Muziker est responsable des défauts survenant sur le produit vendu.

#### **2.2. Début de la période de garantie**

La période de garantie court à partir du moment où les biens sont acceptés par l'acheteur - consommateur, resp. si l'objet doit être mis en service par quelqu'un d'autre (p. ex. centre agréé), la période de garantie commence à courir uniquement à la mise en service de l'article.

#### **2.3. Durée de la période de garantie**

##### **2.3.1. Période de garantie légale**

Muziker accorde une garantie légale de 24 mois pour les nouveaux produits à l'acheteur, qui est un consommateur, et une période de garantie plus courte pour les nouveaux produits et consommables.

Muziker offre à un acheteur non consommateur une garantie réduite de 12 mois sur les nouveaux produits.

##### **2.3.2. Garantie prolongée au-delà de la loi**

En dehors de la période de garantie légale, Muziker accorde à l'acheteur consommateur une période légale prolongée de 12 mois pour les nouveaux produits. Cette période prolongée ne s'applique pas aux consommables, aux petits consommables, aux biens périssables ni aux biens neufs.

Pendant la période d'extension de la garantie, les conditions de la garantie s'appliquent à l'acheteur qui est un consommateur et l'acheteur n'a pas le droit de revendiquer les droits au titre de la période de garantie légale.

Si, au cours de la période de garantie prolongée (au-delà de la période légale de 24 mois), le produit présente un défaut qui peut être éliminé et que le défaut n'est pas exclu de la garantie, Muziker supprimera le défaut à ses propres frais.

Si, au cours de la période de garantie prolongée (au-delà de la période légale de 24 mois), on trouve un défaut du produit qui ne peut pas être réparé, Muziker ne renverra pas le prix d'achat intégral au client, mais fournira un service de garantie en émettant un bon d'achat à la valeur résiduelle des marchandises revendiquées. Ce bon est uniquement pour l'achat d'autres biens.

Dans le cas de diagnostics techniques ou de réparations de biens plus complexes, le délai de traitement de la réclamation relative au produit peut être supérieur à 30 jours.

### **2.3.3. Période de garantie par type de marchandise**

La période de garantie s'applique selon les critères suivants:

- 24 mois pour les marchandises neuves, sauf indication contraire\*;
- 24 mois pour les marchandises non emballées;
- 12 mois pour les marchandises usagées ou certaines neuves;
- 3 mois pour les consommables and small consumables (par exemple: cordes, peaux de batterie, baguettes, cordes, faders, potentiomètres, lampes d'amplifi et similaires), seuls les défauts de matériaux et de fabrication de ces produits étant considérés sous garantie;
- marchandises périssables, l'acheteur est habilité à exercer le droit de garantie dans les 24 mois, mais si les marchandises portent une date d'expiration, la période de garantie n'est réduite que jusqu'à la date indiquée sur l'emballage de la marchandise.

La période de garantie ne comprend pas la période au cours de laquelle le produit est sous réparation sous garantie. Lorsque le produit revendiqué est remplacé par un nouveau, une nouvelle période de garantie commence.

\*Si vous êtes intéressé par une extension de garantie de 36 mois, lisez les avantages du club Muziker.

## **2.4. Preuve de garantie**

Le document de vente (facture électronique) constitue la preuve de garantie dans le cas d'achat de biens sur Internet. En cas d'achat en ligne, ce document sera remis à l'acheteur par courrier électronique dans le cadre du processus commercial lors de l'expédition des marchandises commandées.

## **3. Droits, obligations et recommandations dans les revendications**

### **3.1. Détection des défauts**

Nous recommandons à chaque acheteur de vérifier l'état des colis (nombre de colis, dommages éventuels au colis de transport ou autres irrégularités) selon l'avis de livraison immédiatement en présence du transporteur. L'acheteur peut refuser d'accepter l'envoi si celui-ci est manifestement incompatible avec le contrat d'achat ou si l'envoi est incomplet ou endommagé. Si l'acheteur accepte un tel colis, il est nécessaire de noter le problème détecté selon contrat d'achat sur le reçu de livraison au moment de la réception des marchandises. Si l'envoi est endommagé ou incomplet, l'acheteur doit immédiatement faire une réclamation auprès du vendeur. Pour obtenir un échange automatique de marchandises, nous vous recommandons de signaler un envoi endommagé au plus tard dans les 24 heures. La réclamation supplémentaire pour dommage à l'expédition ou expédition incomplète ne prive pas l'acheteur du droit de faire valoir ses dommages, mais une telle réclamation supplémentaire n'implique pas un échange automatique des marchandises.

### **3.2. Conditions et mode de réclamation**

Si les marchandises sont défectueuses, le client a le droit de déposer une réclamation notamment au moyen d'un formulaire sur le site Web de la société ou d'une autre manière démontrable. L'acheteur doit déposer une réclamation auprès du vendeur immédiatement après avoir constaté le défaut de la marchandise et toujours uniquement sur la base du document de vente (reçu de caisse, facture) des marchandises concernées..

Pendant la période de garantie, le consommateur a droit à une solution gratuite. La condition préalable à l'ouverture de la procédure de réclamation est de présenter une réclamation et de remettre ou de livrer les marchandises réclamées, y compris les accessoires au vendeur, accompagnées d'un certificat de garantie (document de vente).

Immédiatement après la réception de la réclamation, Muziker envoie à l'Acheteur une confirmation électronique de la date à laquelle la réclamation a été déposée, de son contenu et du mode de règlement de la réclamation privilégié par l'Acheteur.

### **3.3. Sécurité des appareils, sauvegarde des données et paramètres d'usine du produit avant de le remettre à des fins de diagnostic**

Dans le cas où l'objet de la réclamation est un dispositif permettant le stockage de données, nous recommandons à l'acheteur de créer une copie de sauvegarde appropriée des données avant de remettre ou de livrer les marchandises à réclamer. Muziker n'est pas responsable des dommages éventuels, de la perte ou de la suppression de ces données. Si le dispositif revendiqué est protégé par un mot de passe ou un autre mécanisme de sécurité, l'acheteur est tenu de supprimer la protection avant de soumettre le périphérique à la réclamation ou d'indiquer le mode d'accès au périphérique. Ne pas autoriser un accès complet à l'appareil peut entraîner des diagnostics ou des réparations incomplets.

L'acheteur reconnaît par la présente que tout diagnostic du produit dans la procédure de réclamation peut nécessiter le retour éventuel de tout équipement électronique aux réglages d'usine et la perte des réglages de produit individuels dans l'état avant la soumission à la procédure de réclamation..

### **3.4. Delivery of product for claim procedure**

L'acheteur-consommateur peut, en fonction du type de demande, envoyer les marchandises

- par ses propres moyens au Centre de réclamation Muziker: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Slovaquie;
- en demandant à Muziker via le formulaire de réclamation la collecte et la livraison des marchandises au Centre de réclamation aux frais de Muziker.

Des instructions sur les moyens possibles de livraison des marchandises réclamées et des instructions sur l'emballage et le transport du colis seront envoyées à l'acheteur - consommateur dans la confirmation de la demande.

L'acheteur a le droit de se faire rembourser les frais nécessaires et occasionnés (notamment les frais de port qu'il a payés lors de l'envoi des marchandises réclamées) qu'il a engagés dans le cadre de sa réclamation. Cela signifie que si l'acheteur-consommateur a envoyé les marchandises au centre de réclamation Muziker dans le cadre d'une réclamation, il a droit au remboursement de ces frais par Muziker après avoir soumis une confirmation des frais de transport des marchandises à Muziker. Toutefois, Muziker se réserve le droit de refuser à l'acheteur le remboursement des frais d'envoi des marchandises réclamées, engagés de manière disproportionnée ou déraisonnable, en fonction de l'éligibilité de la demande de l'acheteur - consommateur, en fonction du moyen de transport le moins cher normalement disponible pour le consommateur, avec

un prix raisonnable. Muziker n'est pas responsable des dommages causés aux marchandises réclamées à la suite de l'envoi des produits par l'acheteur.

Si l'acheteur livre les marchandises à ses frais au centre de réclamation Muziker, selon le type de réclamation, il doit les envoyer à l'adresse suivante:

Muziker  
Reklamačné stredisko  
Logistický areál P3  
Hala 2, súpisné číslo 1102  
900 55 Lozorno  
Slovaquie

Nous vous recommandons d'emballer les marchandises dans un emballage d'expédition sûr et de joindre une confirmation imprimée de la réclamation avant la livraison ou la collecte pour la livraison à Muziker. Sans la confirmation de la réclamation ou une description détaillée du défaut et d'autres informations, telles que le numéro du document de vente, la date de la réclamation, l'identification de la marchandise, le nom et le prénom, l'adresse de livraison des marchandises après le traitement de la réclamation, il ne sera pas possible d'identifier les marchandises et de lancer la procédure de réclamation. Par conséquent, nous vous recommandons d'utiliser le formulaire approprié sur notre site Web, qui contient des champs pour la collecte de toutes les informations nécessaires à l'identification rapide et sans problème des marchandises réclamées dans notre centre de réclamation.

L'Acheteur reconnaît qu'il n'est pas possible d'engager une procédure de réclamation s'il ne livre pas les marchandises réclamées, y compris les accessoires livrés complets.

### **3.5. Exclusions de garanties**

La garantie ne couvre pas les défauts et les dommages au produit dus à l'un des problèmes suivants:

- dommages mécaniques causés aux marchandises par l'acheteur
- traitement du produit par l'acheteur (pliage, coupe, raccourcissement, perçage), si un défaut résulte de ce traitement
- utilisation de marchandises dans des conditions inappropriées
- manipulation inappropriée ou inappropriée du produit ou de toute partie de celui-ci
- charge excessive ou utilisation contraire aux principes généraux ou aux conditions de la documentation utilisateur
- en changeant les pièces d'origine du produit
- négligence de soin des marchandises
- mauvaise installation ou altération de l'équipement
- catastrophe naturelle, forces naturelles ou force majeure

- Utilisation d'une tension d'alimentation incorrecte
- utilisation de logiciels ou de logiciels incorrects, non autorisés ou illégaux
- l'utilisation de consommables incorrects ou non originaux si un défaut résulte de ces consommables
- l'usure naturelle du produit ou de toute partie de celui-ci
- l'effet de la surcharge dans le réseau (par exemple la foudre), à l'exception des déviations normales
- dommages causés au produit par un virus informatique

S'il s'avère que le produit revendiqué est défectueux ou endommagé du fait de l'un des cas non couverts par la garantie, la réclamation sera rejetée. Ces limitations ne s'appliquent pas si les propriétés des marchandises contraires aux conditions ci-dessus ont été expressément convenues, échangées ou déclarées par l'acheteur et le vendeur. L'acheteur risque également de rejeter la réclamation en cassant le sceau ou le numéro de série uniquement si le numéro de série était brisé dans des conditions normales d'utilisation. L'acheteur s'expose en outre au risque de rejet de la réclamation si les marchandises ou leur pièce est fortement contaminée ou ne répond pas aux conditions d'hygiène élémentaires.

Muziker propose également dans son assortiment la vente de produits non emballés présentant divers degrés de dommage ou de traces d'utilisation. Il s'agit de produits non emballés dont l'emballage est endommagé, de produits retournés ou de produits endommagés.

Ces marchandises ne peuvent pas être échangées contre une nouvelle pièce dans le cadre de la réclamation et ne peuvent pas être réclamées pour un vice pour lequel les marchandises ont été vendues à un prix réduit.

Les caractéristiques d'usure d'un matériau ou d'une utilisation données ne sont pas considérées comme des défauts. Ce n'est pas un défaut s'il découle de la nature de l'article vendu que sa durée de vie est inférieure à la période de garantie et que, lorsqu'il est utilisé dans son utilisation normale, il sera épuisé avant l'expiration de la période de garantie. La garantie ne s'applique pas au consommable lui-même (cordes, peaux de batteries, baguettes, faders, potentiomètres et tubes/lampes), ni aux produits naturellement usés, ni par leur nature et leur utilisation, soumis à une usure naturelle (par exemple, cymbales, boutons, leviers, rabats, marteaux, ressorts, tiges, élastiques, etc.). La garantie pour les consommables est également exclue si les consommables font partie des biens achetés.

## **4. Traitement de la réclamation**

### **4.1. Diagnostic des défauts**

Immédiatement après la livraison des marchandises réclamées au centre de réclamation, Muziker (dans la mesure où il est possible d'identifier les marchandises concernées conformément à la réclamation déposée) commencera à diagnostiquer le défaut réclamé. La marchandise ne sera testée que pour l'erreur constatée par l'acheteur (dans le formulaire de réclamation ou dans la fiche de description d'erreur jointe). Pour indiquer l'erreur, nous vous recommandons tout particulièrement de remplir le formulaire de réclamation ou de le mettre par écrit, communication électronique comprise. Tout autre dommage apparent aux marchandises non identifié par l'acheteur dans la description de l'erreur doit être consigné dans la confirmation de la demande.

Si le défaut allégué est manifestement lié à l'une des raisons pour lesquelles une limitation ou une exclusion de la garantie s'applique, Muziker peut proposer à l'acheteur des frais de réparation à ses frais.

En cas de rejet d'une demande vis-à-vis d'un acheteur non consommateur (c'est-à-dire une personne morale), Muziker peut également facturer à l'acheteur les frais de diagnostic de l'erreur dans un centre de service autorisé externe ou d'autres frais de réparation (par exemple, transport aller-retour). un centre de service externe autorisé à Muziker).

#### **4.2. Problème réparable**

Les droits suivants de régler une réclamation pour un défaut réparable ne s'appliquent qu'à l'acheteur qui est un consommateur (particulier).

Dans le cas d'un défaut réparable, l'acheteur, qui est le consommateur, a le droit à une réparation gratuitement, dans les délais et de manière méthodique. Muziker décide de la méthode de suppression du défaut et est obligé de le supprimer sans retard excessif. Au lieu de réparer le défaut, c'est-à-dire au lieu de réparer, l'acheteur peut exiger le remplacement de l'article défectueux contre un défaut, c'est-à-dire sans faute, si le défaut ne concerne que la partie de la chose, le remplacement de la pièce, sauf si Muziker encourt des coûts excessifs en raison du prix de la marchandise ou de la gravité du défaut. Au lieu de supprimer le défaut (réparation), Muziker peut toujours remplacer l'article défectueux par un article défectueux, à moins que cela ne cause des difficultés sérieuses à l'acheteur..

#### **4.3. Problème irréparable**

Les droits suivants de régler une réclamation pour vice inamovible s'appliquent uniquement à l'acheteur qui est un consommateur (particulier).

Dans le cas d'un défaut inamovible empêchant l'utilisation correcte de l'article à cette fin, l'acheteur a le droit, soit d'échanger le produit, soit de résilier le contrat, c'est-à-dire le remboursement du prix d'achat. Ces mêmes droits, c'est-à-dire le droit d'échanger ou de rembourser le prix d'achat, appartiennent

également à l'acheteur même si le même défaut réparable déjà revendiqué et réparé deux fois se produit une troisième fois au cours de la période de garantie ou si trois défauts différents se produisent simultanément. Dans le cas d'autres défauts inamovibles, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas être éliminés mais n'empêchent pas l'utilisation correcte du produit (par exemple, appareils électriques fonctionnels ou rayés), l'acheteur a droit à un rabais raisonnable sur le prix d'achat. Le montant de la remise fait l'objet d'un accord entre l'acheteur et Muziker.

#### **4.4. Délai de traitement des réclamations**

Muziker déterminera le mode de règlement de la réclamation en fonction de la nature du défaut immédiatement, sur décision de l'acheteur (consommateur ou personne physique) des droits qu'il souhaite exercer. Dans les cas complexes, dans les 3 jours ouvrables au plus tard, et dans les cas justifiés où des essais techniques du produit sont nécessaires, dans les 30 jours. Une fois que la méthode de traitement de la réclamation a été déterminée, la réclamation sera réglée immédiatement; dans des cas justifiés, la réclamation peut être réglée ultérieurement, par exemple. si le produit revendiqué est envoyé pour réparation ou diagnostic à un service externe autorisé. Toutefois, la réclamation ne doit pas être réglée plus de 30 jours à compter de la date de la réclamation. Après l'expiration du délai de règlement de la réclamation, l'acheteur qui est un consommateur (personne physique) a le droit de résilier le contrat ou le droit d'échanger le produit contre un nouveau produit.

La date limite de traitement de la réclamation commence le jour suivant celle-ci (une description détaillée de l'erreur est nécessaire) et la livraison ou la remise des marchandises réclamées avec des accessoires complets à l'acheteur de Muziker. Si l'une des conditions ci-dessus n'est pas remplie, la procédure de réclamation ne peut être lancée. La période de garantie est prolongée de la durée de la procédure de réclamation.

Le délai de règlement d'une réclamation s'applique uniquement aux consommateurs, c'est-à-dire aux particuliers et non aux personnes morales. La relation avec les personnes morales est régie par le code de commerce. Le délai de règlement d'une réclamation d'une personne morale est de 60 jours maximum.

#### **4.5. Lorsque la réclamation est considérée comme réglée**

Le traitement des réclamations est la fin de la procédure de réclamation

- en remettant le produit réparé,
- remplacement du produit,
- remboursement du prix d'achat du produit,
- en appliquant un rabais raisonnable sur le prix du produit,



- demande écrite d'acceptation de l'exécution (en cas de rejet de la demande)
- rejet motivé de la réclamation .

#### **4.6. Rejet de la réclamation**

Si un consommateur-acheteur présente une réclamation dans les 12 mois suivant la livraison du produit à l'acheteur, Muziker ne peut refuser la réclamation que sur la base d'une évaluation professionnelle. Il supporte les coûts de l'expertise ainsi que tous les coûts liés à l'expertise dans les 12 premiers mois à compter de la livraison du produit à l'acheteur de Muziker.

Si un consommateur-acheteur présente une réclamation 12 mois après la livraison du produit à l'acheteur, Muziker peut traiter la réclamation même sans expertise. Dans ce cas, Muziker fournira au consommateur des informations sur l'endroit où envoyer le produit pour une évaluation professionnelle.

Si le consommateur envoie un tel produit pour expertise et que cette expertise démontre que le produit est bien un défaut dont Muziker est responsable, l'acheteur peut présenter une nouvelle demande. Muziker ne peut pas refuser une réclamation, mais doit la traiter d'une autre manière, c'est-à-dire en remettant le produit réparé, en remplaçant le produit, en remboursant le prix d'achat du produit ou en appliquant un rabais raisonnable sur le prix du produit, un rabais raisonnable étant l'accord entre l'acheteur et Muziker.

Si l'acheteur, qui est un consommateur, envoie le produit pour expertise à la personne désignée, les frais d'expertise, ainsi que tous les autres frais raisonnablement encourus, seront à la charge de Muziker, c'est-à-dire pendant toute la période de garantie, quel que soit le résultat de l'expertise.

Toutefois, si le produit est envoyé pour évaluation par une personne non désignée, c'est-à-dire un expert ou une personne autorisée, notifiée ou accréditée, l'expert est tenu de rembourser le coût de l'expertise ainsi que tous les autres coûts raisonnablement exposés. Pour l'acheteur-consommateur, seule l'évaluation établira la responsabilité de Muziker à l'égard du défaut allégué dans les 14 jours à compter de la date de réapparition de la demande.

Si, toutefois, le jugement d'experts montre que l'acheteur-consommateur est responsable des défauts, tous les frais sont à la charge du consommateur lui-même.

#### **4.7. Preuve de traitement des réclamations**

Le Muziker doit fournir une preuve écrite du traitement de la demande à l'acheteur - consommateur dans les 30 jours suivant la demande.

#### **4.8. Livraison des marchandises réclamées après le traitement de la réclamation**

Après avoir traité la demande, nous envoyons les produits à l'acheteur - consommateur qui a fait valoir la demande, à l'adresse indiquée lors de la demande. Si l'acheteur a remis les marchandises pour réclamation dans l'un des locaux de Muziker (magasins), les marchandises seront envoyées dans les locaux une fois la réclamation réglée. L'acheteur - consommateur est tenu de prendre en charge le produit revendiqué après la réclamation dans le délai convenu, au plus tard dans les 30 jours suivant la fin de la réclamation. Après cette période, le vendeur peut facturer au consommateur des frais de stockage d'un montant de 3 EUR / pièce pour chaque jour de stockage commencé.

Si l'acheteur ne récupère pas l'article même dans un délai supplémentaire de six mois à compter du jour où il était obligé de le retirer, le vendeur a le droit de vendre les marchandises. Le vendeur informera l'acheteur de la vente et lui accordera un délai supplémentaire raisonnable pour aller chercher l'article. Dans le cas de la vente de marchandises non récupérées, l'acheteur percevra le produit de la vente, diminué des frais de stockage, de réparation et de vente. L'acheteur doit réclamer le produit de la vente au vendeur.

#### **5. Règlement extrajudiciaire des différends**

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation vise à parvenir à un règlement à l'amiable des litiges et à un accord entre les parties. Le consommateur peut utiliser la plate-forme de résolution des litiges en ligne, disponible à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, pour soumettre une proposition de règlement alternatif des litiges.

#### **6. Autorité de surveillance**

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>

**Cette Politique de garantie est valide et effective à compter du 25.09.2019.**