

REKLAMATIONSORDNUNG

1. Allgemeine Bestimmungen

Die Reklamationsordnung bildet einen untrennbaren Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers Muziker, a.s. mit Sitz an Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Slovenská republika, eingeschriebenen im Handelsregister des Bezirksgerichts Bratislava I, in Abschnitt Sa, Einlage Nr. 3337/B und definiert den Prozess der Reklamation.

Der Käufer ist verpflichtet sich mit der Reklamationsordnung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch vor der Bestellung der Ware vertraut zu machen.

Ein Käufer, der kein Verbraucher, sondern eine juristische Person ist, kann deshalb hinsichtlich der Haftung für Mängel, Garantien und Ansprüche nicht dieselben Rechte geltend machen wie der Käufer, der ein Verbraucher ist.

Der Käufer hat das Recht, beim Verkäufer eine Garantie in Anspruch nur für diejenige Waren geltend zu machen, die Mängel aufweisen, die vom Hersteller, Lieferanten oder Verkäufer verursacht wurden, unter die Garantie fallen und vom Verkäufer gekauft wurden.

2. Garantiebedingungen

2. 1. Garantie

Garantie für ein verkauftes Produkt ist der gesetzliche Frist, in welcher Muziker für Mängel verantwortlich ist, die am verkauften Produkt auftreten.

2. 2. Beginn der Garantiefrist

Die Garantiefrist läuft ab dem Zeitpunkt, zu dem die Ware vom Käufer - Verbraucher angenommen wird, bzw. soll das Objekt von einer anderen Person (z. B. einer autorisierten Stelle) in Betrieb genommen werden, beginnt die Garantiefrist erst dann zu laufen, wenn der Gegenstand in Betrieb genommen wird.

2. 3. Dauer der Garantie

2.3.1. Gesetzliche Gewährleistungsfrist

Muziker gewährt dem Käufer, der Verbraucher ist, eine gesetzliche Gewährleistung von 24 Monaten für neue Waren und eine kürzere Gewährleistungsfrist für Gebrauchsgüter und Verbrauchsmaterialien.

Muziker gewährt einem Käufer, der kein Verbraucher ist, eine reduzierte Gewährleistung von 12 Monaten auf Gebrauchsgüter.

2.3.2. Eine erweiterte Garantiefrist über den Rahmen des Gesetzes hinaus

Außerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist gewährt Muziker dem Käufer, der ein Verbraucher ist, eine erweiterte gesetzliche Frist von 12 Monaten für Neuwaren. Diese erweiterte Frist gilt nicht für Verbrauchsmaterialien, Kleinverbrauchsmaterialien, verderbliche Waren oder Gebrauchsgüter.

Während der erweiterten Garantiefrist gelten die geänderten Garantiebedingungen für den Käufer, der Verbraucher ist, und der Käufer ist nicht berechtigt, die Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistungsfrist geltend zu machen.

Tritt während der erweiterten Garantiefrist (über die gesetzliche Frist von 24 Monaten hinaus) ein Mangel am Produkt auf, der beseitigt werden kann und der nicht von der Garantie ausgeschlossen ist, wird Muziker den Mangel auf eigene Kosten beseitigen.

Tritt während der erweiterten Garantiefrist (über die gesetzliche Frist von 24 Monaten hinaus) ein Mangel des Produkts auf, der nicht beseitigt werden kann, wird Muziker dem Kunden nicht den vollen Kaufpreis erstatten, sondern eine Garantieleistung durch Ausstellung des Gutscheins im Restwert von der reklamierten Ware leisten. Dieser Gutschein ist ausschließlich für den Kauf anderer Waren bestimmt.

Bei einer komplizierteren technischen Diagnose oder Reparatur der Ware kann die Erledigungsfrist der Produktreklamation länger als 30 Tage sein.

2.3.3. Gewährleistungsfrist nach Art der Ware

Die Gewährleistungsfrist dauert beträgt bei

- Neuware 24 Monate, sofern nicht anders angegeben ist*;
- verpackten Waren 24 Monate;
- gebrauchten oder abgenutzten Waren 12 Monate;
- Verbrauchsmaterialien und kleine Verbrauchsmaterialien (z. B. Plektren, Felle, Trommelstöcke, Saiten, Fadern, Potentiometer, Röhren usw.) 3 Monate. Nur Material- und Herstellungsfehler dieser Waren sind von der Garantie betroffen.
- verderblichen Waren, ist der Käufer berechtigt, das Recht auf Mängel innerhalb von 24 Monaten geltend zu machen, aber wenn die Ware mit einem Verfallsdatum versehen ist, verkürzt sich die Gewährleistungsfrist nur auf das auf der Verpackung der Ware angegebene Datum.

Die Garantiezeit umfasst nicht den Zeitraum, in dem das Produkt unter Garantie repariert wird. Wenn das reklamierte Produkt durch ein neues ersetzt wird, beginnt eine neue Garantiezeit.

* Wenn Sie an einer erweiterten Garantie von 36 Monaten Interesse haben, lesen Sie die Vorteile des Muziker Clubs.

2. 4. Garantiebeleg

Der Garantiebeleg ist im Falle des Kaufs von Waren über das Internet der Verkaufsbeleg (elektronische Rechnung). Im Falle eines Online-Kaufs wird dieses Dokument dem Käufer im Rahmen des Geschäftsprozesses während des Versands der Lieferung mit der bestellten Ware per E-Mail zugestellt.

3. Rechte, Pflichten und Empfehlungen bei der Geltendmachung der Reklamation

3. 1. Feststellung des Mangels

Wir empfehlen jedem Käufer, den Zustand der Sendung (Anzahl der Pakete, mögliche Beschädigungen der Transportverpackung oder sonstige Unregelmäßigkeiten) anhand des Frachtbriefs unverzüglich in Gegenwart des Kuriers zu überprüfen. Der Käufer kann die Annahme der Sendung verweigern, wenn diese in einer offensichtlichen Nichteinhaltung mit dem Kaufvertrag ist oder wenn die Sendung unvollständig oder beschädigt ist. Nimmt der Käufer eine solche Sendung an, ist die festgestellte Nichteinhaltung des Kaufvertrages im Übergabeprotokoll zu beschreiben.

Wenn die Sendung beschädigt oder unvollständig ist, muss der Käufer unverzüglich eine Reklamation beim Verkäufer einreichen. Um einen automatischen Warenaustausch zu erhalten, empfehlen wir Ihnen, eine beschädigte Sendung spätestens innerhalb von 24 Stunden zu melden. Ein zusätzlicher Anspruch auf Beschädigung der Sendung oder unvollständige Sendung entbindet den Käufer nicht von der Haftung für Mängel, der zusätzliche Anspruch impliziert jedoch keinen automatischen Warenaustausch.

3.2. Bedingungen und Art der Geltendmachung der Reklamation

Ist die Ware mangelhaft, hat der Kunde das Recht, beim Verkäufer eine Reklamation insbesondere mittels eines Formulars auf der Unternehmenswebseite oder auf andere nachweisbare Weise, zu erheben. Der Käufer hat eine Reklamation beim Verkäufer unverzüglich nach Feststellung des Mangels der Ware und immer nur auf der Grundlage des Verkaufsbelegs (Kassenblock, Rechnung) für die betreffende Ware einzureichen.

Während der Gewährleistungsfrist hat der Verbraucher Recht auf eine kostenlose Beseitigung des Mangels. Voraussetzung für die Eröffnung des Reklamationsverfahrens ist die Einreichung der Reklamation und die Übergabe bzw.

Auslieferung der reklamierten Ware einschließlich des Zubehörs zusammen mit dem Garantieschein (Kaufbeleg) an den Verkäufer. Mithilfe eines ausgefüllten, gedruckten und zu den reklamierten Waren hinzugefügten Antragsformulars können wir die Reklamation schneller identifizieren.

Unmittelbar nach der Annahme der Beschwerde stellt Muziker dem Käufer eine elektronische Bestätigung darüber aus, wann die Reklamation eingereicht wurde, was es beinhaltet und welche Art der Reklamationserledigung der Käufer bevorzugt.

3.3. Sicherung des Geräts, Datensicherung und Werkseinstellungen des Produkts vor Übergabe zur Diagnose

Handelt es sich bei dem reklamierten Produkt um ein Gerät zur Speicherung von Daten, empfehlen wir dem Käufer, vor Übergabe oder Auslieferung der reklamierten Ware eine geeignete Datensicherung zu erstellen. Muziker haftet nicht für eventuelle Schäden, Verlust oder Löschung solcher Daten. Wenn das reklamierte Gerät durch ein Passwort oder einen anderen Sicherheitsmechanismus geschützt ist, ist der Käufer verpflichtet, bevor er das Gerät zur Reklamation übergibt, den Schutz aufzuheben, oder die Art und Weise angeben, wie auf das Gerät zugegriffen werden kann. Wird der uneingeschränkte Zugriff auf das Gerät nicht gewährt, kann dies zu unvollständigen Diagnosen oder Reparaturen führen.

Der Käufer nimmt hiermit zur Kenntnis, dass eine eventuelle Diagnostik des Produkts im Rahmen des Reklamationsverfahrens die eventuelle Rücksetzung von elektronischen Geräten auf die Werkseinstellungen und den Verlust einzelner Produkteinstellungen in dem Zustand vor dem Einreichen für das Reklamationsverfahren erforderlich machen kann.

3.4. Lieferung des Produkts für das Reklamationsverfahren

Der Käufer-(Verbraucher) kann je nach Art der Reklamation die Ware

- einzeln an das Muziker-Reklamationsstelle senden: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Slowakei
- Muziker über das Formular bei der Geltendmachung der Reklamation ersuchen, die Abholung und Lieferung der Waren an die Beschwerdestelle auf Kosten von Muziker zu sichern.

Anweisungen zu den möglichen Arten der Lieferung der reklamierten Waren und Anweisungen zur Verpackung und zum Transport der Verpackung werden dem Käufer - Verbraucher in der Bestätigung der Geltendmachung der entsprechenden Art der Reklamation zugesandt.

Der Käufer hat das Recht, die notwendigen und zweckmäßig aufgewendeten Kosten (insbesondere das Porto, das er bei der Versendung der reklamierten Ware bezahlt hat) zu erstatten, die ihm im Zusammenhang mit der Geltendmachung berechtigter Ansprüche entstanden sind. Dies bedeutet, dass der Käufer-Verbraucher, der die Ware zwecks individueller Reklamation an die Muziker-Reklamationsstelle geschickt hat, nach Vorlage einer Bestätigung der Kosten für den Transport der Ware zu Muziker,

Anspruch auf Erstattung dieser Kosten durch Muziker hat. Muziker behält sich jedoch das Recht vor, dem Käufer die Erstattung unverhältnismäßig oder unangemessen angefallener Kosten für die Lieferung der reklamierten Waren zu verweigern, wobei wird bei der Beurteilung der Berechtigung des Anspruchs des Käufers - Verbrauchers mit der billigsten Transportmittel gerechnet, die dem Verbraucher normalerweise mit angemessenem Aufwand zur Verfügung steht. Muziker haftet nicht für Schäden an der reklamierten Ware, die durch den individuellen Transport entstehen.

Im Falle, dass der Käufer abhängig von der Art der geltend gemachten Reklamation die Ware individuell an die Muziker-Reklamationsstelle liefert, sendet er die Ware an folgende Adresse:

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

Wir empfehlen Ihnen, die Ware vor dem Versand oder der Abholung zur Lieferung an Muziker in einem sicheren Transportverpackung zu verpacken und einen ausgedruckten Beleg über geltend gemachte Reklamation beizufügen. Ohne den beigefügten Beleg über der geltend gemachte Reklamation oder eine detaillierte Beschreibung des geltend gemachten Mangels und weiterer Angaben wie Verkaufsbelegnummer, Reklamationsdatum, Warenbezeichnung, Vor- und Nachname, Lieferadresse nach der Reklamationserledigung und E-Mail-Adresse wird es nicht möglich, das Reklamationsverfahren zu identifizieren. Wir empfehlen daher, das entsprechende Formular zu verwenden, welches auf unsere Webseite zu finden ist, das Felder enthält, in denen alle Informationen gesammelt werden, die für eine reibungslose und schnelle Identifizierung der reklamierten Waren in unserer Reklamationsstelle erforderlich sind.

Der Käufer nimmt zur Kenntniss, dass es nicht möglich ist, ein Reklamationsverfahren einzuleiten, wenn er die reklamierte Ware einschließlich des vollständig gelieferten Zubehörs nicht liefert.

3.5. Ausschlüsse aus Garantien

Die Garantie erstreckt sich nicht auf Mängel und Schäden am Produkt in Folge einer dieser Fällen:

- mechanische Beschädigung der Ware durch den Käufer
- Änderung des Produkts durch den Käufer (Biegen, Schneiden, Kürzen, Bohren), wenn ein Mangel infolge einer solchen Änderung auftritt
- Verwendung der Ware unter ungeeigneten Bedingungen
- Unsachgemäße Handhabung oder unangemessene Umgang mit dem Produkt oder einem Teil davon

- Übermäßige Belastung oder Verwendung entgegen den allgemeinen Grundsätzen oder Bedingungen in der Benutzerdokumentation
- Austausch der Originalteile des Produkts
- Vernachlässigung der Warenpflege
- unsachgemäße Installation oder Manipulation mit dem Gerät
- Naturkatastrophe, Naturgewalten oder höhere Gewalt
- Verwendung einer falschen Versorgungsspannung
- Verwendung von falscher, nicht autorisierter oder illegaler Programmausstattung oder Software
- Verwendung von falschen oder nicht originalen Verbrauchsmaterialien, wenn ein Defekt infolge solcher Verbrauchsmaterialien auftritt
- natürlicher Verschleiß des Produkts oder eines Teils davon
- die Auswirkung von Überspannungen im Netz (z. B. Blitzschlag) mit Ausnahme normaler Abweichungen
- Beschädigung des Produkts durch einen Computervirus

Wenn sich erweist, dass das reklamierte Produkt aufgrund eines von der Garantie nicht abgedeckten Falls defekt oder beschädigt ist, wird die Reklamation abgelehnt. Diese Beschränkungen gelten nicht, wenn die Eigenschaften der Ware, die zu den vorstehenden Bedingungen im Widerspruch stehen, vom Käufer und Verkäufer ausdrücklich vereinbart, umgetauscht oder erklärt wurden. Dem Käufer droht auch die Ablehnung der Reklamation durch Bruch der Siegel oder der Seriennummer nur dann, wenn die Seriennummer bei normalem Gebrauch gebrochen würde. Der Käufer ist weiter dem Risiko der Zurückweisung der Reklamation ausgesetzt, wenn die Ware oder ihr Teil deutlich verunreinigt ist oder die allgemeinen Hygienevorschriften nicht erfüllt.

Muziker bietet in seinem Sortiment auch den Verkauf von bereits unverpackten Waren mit unterschiedlichen Schädigungsgrad oder Gebrauchsspuren an. Es geht um unverpackten Ware mit beschädigter Verpackung, gebrauchten Ware oder beschädigten Ware.

Diese Ware kann im Rahmen der Reklamation nicht gegen ein neues Stück ausgetauscht werden und es kann kein Mangel geltend gemacht werden, für den diese Ware zu einem reduzierten Preis verkauft wurde.

Der Verschleiss, der charakteristisch für ein bestimmten Material oder eine bestimmte Verwendung ist, gilt nicht als Mangel. Es ist kein Mangel, wenn sich aus der Art des verkauften Artikels ausfolgt, dass seine Lebensdauer kürzer als die Garantiezeit ist, und wenn er bei normaler Verwendung solches Artikels vor Ablauf der Garantiezeit abgenutzt ist. Die Garantie gilt nicht für das Verbrauchsmaterial selbst (Plektren, Felle, Trommelstöcke, Saiten, Faders, Potentiometer und Röhren) oder für Produkte, die natürlich abgenutzt werden oder wegen ihrer materiellen Beschaffenheit und der Art der Verwendung einem natürlichen Verschleiß unterliegen (z. B. Becken, Knöpfe, Hebel, Klappen, Hämmer, Federn, Triebstangen, Gummibänder usw.). Die Gewährleistung für Verbrauchsmaterialien ist auch dann ausgeschlossen, wenn die Verbrauchsmaterialien ein Bestandteil der gekauften Ware sind.

4. Verlauf und Erledigung der Reklamation

4.1. Mangeldiagnostik

Unmittelbar nach Lieferung der reklamierten Ware an das Reklamationsstelle beginnt Muziker (soweit es möglich ist, die reklamierte Ware gemäß der geltend gemachte Reklamation zu identifizieren) mit der Diagnostik der reklamierten Mangel. Die Ware wird nur auf den vom Käufer angegebenen Fehler geprüft (im Reklamationsformular oder im beiliegenden Fehlerbeschreibungsblatt). Um den Fehler anzugeben, empfehlen wir insbesondere das Ausfüllen des Antragsformulars oder schriftliche, einschließlich elektronische Form der Kommunikation. Alle anderen offensichtlichen Schäden an der Ware, die der Käufer in der Fehlerbeschreibung nicht angegeben hat, sind in der Reklamationsbestätigung vorzumerken.

Im Falle, dass der reklamierte Mangel offensichtlich mit einem der Gründe zusammenhängt, für denen eine Beschränkung oder ein Ausschluss von der Garantie gilt, kann Muziker dem Käufer eine kostenpflichtige Reparatur auf seine Kosten anbieten.

Im Falle der Zurückweisung einer Reklamation gegenüber einem Nichtverbraucher-Käufer (d.h. einer juristischen Person) kann Muziker dem Käufer auch die Kosten für die Mangeldiagnostik in einem externen autorisierten Service oder andere Reparaturkosten in Rechnung stellen (z. B. Transport zu und von einem externen autorisierten Service zu Muziker).

4.2. Beseitigbarer Mangel

Die folgenden Rechte auf Reklamationserledigung bei einem beseitigbaren Mangel gelten nur für den Käufer, der Verbraucher ist (natürliche Person).

Im Falle eines beseitigbaren Mangels hat der Käufer, der der Verbraucher ist, das Recht auf eine rechtzeitige und ordnungsgemäß kostenlose Besetzung des Mangels. Über die Art der Mangelbeseitigung entscheidet Muziker, der zur eine Beseitigung ohne unnötigen Verzug des Mangels verpflichtet ist. Der Käufer kann anstelle der Beseitigung des Mangels, d.h. der Reparatur, den Ersatz der mangelhaften Sache durch eine mangelfreie Sache verlangen. Betrifft der Mangel nur einen Teil der Sache, so erfolgt der Ersatz des Teils, wenn dies nicht verursacht aufgrund des Preises der

Ware oder der Schwere des Mangels übermäßige Kosten für Musiker. Anstatt den Mangel zu beseitigen (zu reparieren), kann der Musiker den mangelhaften Gegenstand jedesmal durch einen mangelfreien Gegenstand ersetzen, es sei denn, dies bereitet dem Käufer keine ernsthaften Schwierigkeiten.

4.3. Nichtbeseitigbarer Mangel

Die folgenden Rechte auf Reklamationserledigung bei einem nichtbeseitigbaren Mangel gelten nur für den Käufer, der Verbraucher ist (natürliche Person).

Bei einem nichtbeseitigbaren Mangel, der die ernsthafte Benutzung der Sache zu einem bestimmten Zweck als mangelfreie Sache verhindert, hat der Käufer das Recht, entweder die Sache umzutauschen oder vom Vertrag zurückzutreten, d.h. den Kaufpreis zu erstatten. Dieselben Rechte, d.h. das Recht zum Umtausch oder zur Rückgabe des Kaufpreises, gehören dem Käufer auch dann an, wenn derselbe, bereits zweimal geltend gemachter und reparierter, beseitigbarer Mangel innerhalb der Gewährleistungsfrist zum dritten auftritt oder wenn drei verschiedene Mängel gleichzeitig auftreten. Bei sonstigen nichtbeseitigbaren Mängeln, d.h. solchen, die nicht beseitigt werden können, aber der ernsthaften Benutzung der Sache nicht verhindern (z. B. funktionsfähiges, aber zerkratztes Elektrogerät), hat der Käufer das Recht auf einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis. Die Höhe des Nachlasses ist eine Vereinbarungssache zwischen dem Käufer und Musiker.

4.4. Frist für die Erledigung der Reklamation

Aufgrund der Entscheidung des Käufers (des Verbrauchers, d.h. natürlichen Person), welches dieser Rechte er ausüben möchte, wird Musiker die Art der Reklamationserledigung in Abhängigkeit von der Art des Mangels unverzüglich, in komplizierteren Fällen spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen, in begründeten Fällen, wenn eine technische Produktprüfung erforderlich ist, innerhalb von 30 Tagen festlegen. Sobald die Art der Reklamationserledigung festgelegt wurde, wird die Reklamation sofort erledigt, in begründeten Fällen kann die Beschwerde später erledigt werden, z.B. wenn das reklamierte Produkt zur Reparatur oder Diagnose an einen externen autorisierten Service gesendet wird. Die Reklamationserledigung darf jedoch nicht länger als 30 Tage ab dem Datum der Reklamation dauern. Nach Ablauf der Erledigungsfrist der Reklamation hat der Käufer, der Verbraucher (natürliche Person) ist, das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Ware gegen eine neue Ware auszutauschen.

Die Frist für die Erledigung der Reklamation beginnt am folgenden Tag nach der Einreichung der Reklamation (eine detaillierte Beschreibung des Fehlers ist erforderlich) und der Lieferung oder Übergabe der reklamierten Ware mit vollständigem Zubehör an den Käufer von Musiker. Wenn eine der oben genannten Bedingungen nicht erfüllt ist, kann das Reklamationsverfahren nicht eingeleitet werden. Die Gewährleistungsfrist verlängert sich um die Dauer des Reklamationsverfahrens.

Die Frist zur Erledigung der Reklamation gilt nur für Verbraucher, d.h. natürliche und nicht juristische Personen. Die Frist zur Erledigung der Reklamation einer juristischen Person ist höchstens 60 Tage.

4.5. Wann wird die Reklamation als erledigt angesehen

Die Reklamationserledigung ist die Beendigung des Reklamationsverfahrens durch

- Übergabe des reparierten Produkts,
- Austausch des Produkts,
- Rückerstattung des Kaufpreises des Produkts,
- Rückzahlung eines angemessenen Nachlasses von dem Produktpreis
- eine schriftliche Aufforderung zur Erfüllungsübernahme (im Falle der Zurückweisung der Reklamation)
- begründete Zurückweisung der Reklamation

4.6. Zurückweisung der Reklamation

Wenn ein Käufer, der Verbraucher ist, innerhalb der ersten 12 Monate nach Lieferung des Produkts an den Käufer, eine Reklamation geltend macht, kann Muziker die Reklamation nur auf der Grundlage einer fachlichen Beurteilung zurückweisen. Muziker trägt die Kosten der fachlichen Beurteilung sowie alle mit der Beurteilung verbundenen Kosten innerhalb der ersten 12 Monate nach Lieferung des Produktes an den Käufer von Muziker.

Wenn ein Käufer, der Verbraucher ist, eine Reklamation nach Ablauf von 12 Monaten ab Ablieferung der Ware an den Käufer geltend macht, kann Muziker die Reklamation auch ohne fachliche Beurteilung bearbeiten. In diesem Fall teilt Muziker dem Verbraucher mit, wohin er das Produkt zur fachlichen Beurteilung senden soll.

Wenn der Verbraucher ein solches Produkt zu einer fachlichen Beurteilung einsendet und diese fachliche Beurteilung nachweist, dass das Produkt tatsächlich einen Mangel aufweist, für welchen Muziker zuständig ist, kann der Käufer die Reklamation erneut geltend machen. Muziker kann eine erneut geltendgemachte Reklamation nicht zurückweisen, muss sie jedoch auf andere Weise erledigen, d.h. durch Übergabe des reparierten Produkts, Ersatz des Produkts, Rückerstattung des Kaufpreises des Produkts oder Zahlung eines angemessenen Nachlasses auf den Produktpreis, wobei ein angemessener Nachlass die Vereinbarung zwischen dem Käufer und Muziker darstellt.

Schickt der Käufer, der ein Verbraucher ist, das Produkt zu einer fachlichen Beurteilung an die bestimmte Person sendet, so trägt Muziker die Erledigungskosten sowie alle sonstigen angemessenen damit verbundenen Kosten, unabhängig vom Ergebnis der Beurteilung, während der gesamten Gewährleistungsfrist.

Wird das Produkt jedoch einer nicht bestimmten Person, d.h. einem Experten oder einer autorisierten, benannten oder akkreditierten Stelle, zur Beurteilung zugeleitet, ist der Experte verpflichtet, die Kosten der fachlichen Beurteilung sowie alle sonstigen angemessenen Kosten dem Käufer-Verbraucher nur in dann zu erstatten, wenn die fachliche Beurteilung bestätigt, dass Muziker für den reklamierten Mangel verantwortlich ist, und zwar in der Frist von 14 Tagen ab dem Datum des erneuten Geltendmachens der Reklamation.

Nachweist sich jedoch nach einer fachlichen Beurteilung, dass für die Mängel der Käufer-Verbraucher verantwortlich ist, so gehen alle Kosten zu Lasten des Verbrauchers.

4.7. Nachweis über die Reklamationserledigung

Muziker hat dem Käufer - Verbraucher innerhalb von 30 Tagen nach der Reklamation einen schriftlichen Nachweis über die Erledigung der Reklamation auszustellen.

4.8. Lieferug der reklamierten Ware nach der Reklamationserledigung

Nach Erledigung der Reklamation senden wir die Ware an den Käufer - Verbraucher, der die Reklamation geltend gemacht hat, an die bei der Reklamation angegebene Adresse. Wenn der Käufer die Ware zur Reklamation in einem der Betriebe (Laden) von Muziker übergeben hat, wird die Ware nach Erledigung der Reklamation in die Betrieb geschickt. Der Käufer - Verbraucher ist verpflichtet, die reklamierte Ware nach der Reklamation innerhalb der vereinbarten Frist, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab der Beendung der Reklamation, zu übernehmen. Nach dieser Frist kann der Verkäufer dem Verbraucher für jeden angefangenen Tag der Lagerung der Ware eine Lagergebühr in Höhe von 3 EUR / Stück in Rechnung stellen.

5. Außergerichtliche Beilegung

Die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zielt auf eine gütliche Beilegung von Streitigkeiten und eine Einigung zwischen den Parteien ab. Der Verbraucher kann über die Online-Plattform zur Streitbeilegung unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> einen Vorschlag für eine alternative Streitbeilegung einreichen.

6. Überwachungsbehörden

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

Telefonnr.: +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>

Diese Reklamationsordnung tritt am 19.6.2020 in Kraft.