

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. Általános rendelkezések

A Panaszkezelési szabályzat a Muziker, a.s. Eladó (székhely Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Szlovákia, nyilvántartásba vételi szerv: Pozsony I. Járásbíróság Kereskedelmi Cégjegyzéke, Részleg: Sa, Betétszám: 3337/B) Üzleti feltételeinek elválaszthatatlan részét képezik, és a garancia érvényesítésének eljárását határozzák meg.

A Vevő köteles megismerkedni a Reklamációs feltételekkel és az Általános üzleti feltételekkel még az áru megrendelése előtt.

A további szerződéses kapcsolatokra (pl. jogi személyek - tehát amennyiben a vevő nem fogyasztó, hanem jogi személy - közt történő adásvétel) azok az általános rendelkezések vonatkoznak, melyek a hibákért történő felelősségvállalást szabályozzák a Polgári törvénykönyv szerint; esetleg a hibákért történő felelősségvállalást és a garancia minőségét szabályozó rendelkezések az Üzleti törvénykönyv szerint. Ezért az a Vevő, aki nem fogyasztó, hanem jogi személy, nem érvényesítheti a jogait ugyanolyan formában a hibákért történő felelősségvállalással, garanciával és a reklamáció érvényesítésével kapcsolatban, mint olyan Vevő, aki fogyasztó.

A Vevő csak olyan termékkel kapcsolatban jogosult érvényesíteni a garanciát az Eladónál, amely bizonyítottan a Gyártó, Szállító vagy az Eladó által okozott hiba jeleit mutatja, érvényes garanciával rendelkezik, és az Eladónál került megvásárlásra.

## 2. Garanciális feltételek

### 2. 1. Garancia, jótállás

Az eladott termékre vonatkozó jótállás egy törvény által meghatározott határidő, mely alatt a Muziker felel az eladott terméken keletkező hibákért.

### 2. 2. A garanciaidő kezdete

A garanciaidő a termék Vevő - fogyasztó által történő átvételének pillanatában veszi kezdetét, ill. ha a terméket valaki más hozza működésbe (pl. hivatalos központ), akkor a garanciaidő a termék működésbe hozásának időpontjától veszi kezdetét.

### 2. 3. A garanciaidő hossza

### **2.3.1. Törvényes garanciaidő**

A Muziker az olyan Vevő számára, aki fogyasztó, 24 hónapon keresztül törvényes garanciaidőt nyújt az új termékekre, valamint rövidített garanciaidőt a használt termékekre és a fogyóeszközökre.

Az olyan Vevő számára, aki nem fogyasztó, a Muziker 12 hónapos rövidített garanciaidőt nyújt az új termékekre.

### **2.3.2. Meghosszabbított garanciaidő a törvényes időszakon felül**

Az olyan Vevő számára, aki fogyasztó, a Muziker a törvényes garanciaidőn kívül 12 hónappal meghosszabbított garanciaidőt nyújt az új termékekre. Ez a meghosszabbított időtartam nem vonatkozik a fogyóeszközökre, apró fogyóeszközökre, romlandó árura, és az újszerű árura.

A meghosszabbított garanciaidő alatt az olyan Vevőre, aki fogyasztó, módosított garanciális feltételek vonatkoznak, így a vásárlónak nincs joga a törvényes garanciaidőben érvényes jogait érvényesíteni.

Ha a meghosszabbított garanciaidő érvényessége alatt (a 24 hónapos törvényes garanciaidőszakon felül) a termék olyan meghibásodása adódik, mely eltávolítható és nincs a garanciából kizárva, a Muziker a saját költségére eltávolítja a hibát.

Ha a meghosszabbított garanciaidő érvényessége alatt (a 24 hónapos törvényes garanciaidőszakon felül) a termék olyan meghibásodása adódik, mely nem távolítható el, a Muziker nem téríti vissza a vásárlónak a teljes vételárat, hanem garanciális teljesítést nyújt utalvány formájában, a reklamált áru fennmaradó értékében. Ez az utalvány kizárólag más termék megvásárlására szolgál.

A termék reklamációjának időtartama bonyolultabb technikai diagnosztika vagy javítás esetén több, mint 30 nap is lehet.

### **2.3.3. Garanciaidő a termék fajtája szerint**

A garanciaidő

- új termék esetében 24 hónap, hacsak nincs másképpen feltüntetve\*;
- kicsomagolt termék esetében 24 hónap;

- újszerű vagy használt termék esetében 12 hónap, hacsak nincs másképpen feltüntetve;
- fogyóeszköz vagy apró fogyóeszköz (például: pengető, dobbór, dobverő, húrok, faderek, potenciométerek, elektroncsövek, stb.) esetében 3 hónap, ugyanakkor a garancián belül csak az anyagból és a gyártásból származó hibák kerülnek elbírálásra;
- romlandó termék esetében a Vevő köteles érvényesíteni a termék hibáiból származó jogait 24 hónapon belül, ugyanakkor ha a terméken fel van tüntetve a szavatossági idő, a garanciaidő a termék csomagolásán kijelölt időpontig érvényes.

Nem számít garanciaidőnek az az időtartam, amíg a termék garanciális javítás alatt áll. A reklamált termék cseréje esetén új garanciaidő veszi kezdetét.

\*A meghosszabbított, 36 hónapos garanciaidő iránti érdeklődés esetén, kérjük, olvassa el a **Muziker Klub** előnyeit.

## **2. 4. Garancialevél**

Internetes vásárlás esetén a garancialevél a vásárlást igazoló dokumentum (elektronikus számla). Internetes vásárlás esetén ezt a dokumentumot elektronikus levél (e-mail) formájában juttatjuk el a Vevő részére, az üzleti folyamat keretein belül; a megrendelt terméket tartalmazó küldemény kiszállítása során.

## **3. Jogok, köteleességek és ajánlások a garancia érvényesítésénél**

### **3. 1. A hiba megállapítása**

Szeretnénk felhívni minden Vevő figyelmét arra, hogy közvetlenül a szállítótól való áruátvételkor ellenőrizze le a küldemény állapotát a futár jelenlétében, (csomagok száma, szállítási csomagolás esetleges sérülése vagy egyéb rendellenesség) a szállítólevél szerint. A Vevő abban az esetben elutasíthatja a küldemény átvételét, ha az nyilvánvalóan nem egyezik az adásvételi szerződésben foglaltakkal, ha a küldemény nem teljes, ill. sérült. Amennyiben a Vevő átvesz egy ilyen küldeményt, szükséges feljegyezni a megállapított hiányosságokat az átadási protokollban. A sérült, vagy nem teljes küldeményt a hiányosságok észrevétele után a Vevőnek haladéktalanul jelentenie kell az eladó felé. Az automatikus csere érvényesítésének érdekében ajánljuk, hogy a sérült küldeményt legkésőbb 24 órán belül jelentse be. A kiegészítő jellegű, sérült küldeménnyel kapcsolatos panasztétel nem fosztja meg a Vevőt a hibáért való felelősségvállalás érvényesítésének jogától, ugyanakkor a kiegészítő jellegű panasztételből nem következik automatikus árucseré.

### **3.2. A garancia érvényesítésének feltételei és módja**

Ha a termék meghibásodik, a Vevőnek joga van érvényesíteni a garanciát az Eladónál; főleg a cég internetes oldalán található űrlapon keresztül, esetleg más bizonyítható formában. A termék meghibásodásának megállapítása után a Vevőnek haladéktalanul szükséges érvényesítenie a reklamációt az Eladónál, mindig a vonatkozó termék megvásárlását igazoló dokumentum (nyugta, számla) alapján.

A garanciaidő alatt a fogyasztónak joga van a hiba díjmentes eltávolítására. A reklamációs eljárás megkezdésének feltétele a garancia érvényesítése, vagy a reklamált áru visszajuttatása garancialevéllel (megvásárlást igazoló dokumentum) együtt az Eladóhoz, beleértve a tartozékokat is. A kitöltött, kinyomtatott és a reklamált áruhoz mellékelte adatlap a reklamáció adatairól segítséget nyújt nekünk abban, hogy gyorsabban azonosítsuk a reklamációt.

A Muziker a reklamáció beérkezése után közvetlenül, elektronikus formában igazolást ad a Vevőnek arról, hogy a garancia mikor volt érvényesítve, mi a tartalma és a Vevő a reklamáció milyen típusú kezelését preferálja.

### **3.3. Az eszköz bebiztosítása, az adatok biztonsági mentése és a termék gyári beállítása a diagnosztikára való leadás előtt**

Abban az esetben, ha a reklamáció tárgya lehetővé teszi adatok tárolását, a Vevőnek ajánlott a reklamált áru leadása vagy kézbesítése előtt megfelelő biztonsági másolatot készíteni ezekről az adatokról. A Muziker az ilyen jellegű adatok esetleges sérülése, elvesztése, vagy törlése esetén nem vállal felelősséget. Ha a reklamált eszköz jelszóval, vagy egyéb biztonsági mechanizmussal védett, a Vevő köteles a reklamációra történő leadáskor ezt a védelmet eltávolítani, vagy a garancia érvényesítésekor fel kell tüntetnie az eszköz hozzáférhetőségéhez szükséges kioldási módot. Ha az eszközhöz való teljes hozzáférést a Vevő nem teszi lehetővé, az a diagnosztika vagy a javítás nem teljes mértékű teljesítését vonhatja maga után.

A Vevő ezzel tudomásul veszi, hogy a reklamációs eljárás során az esetleges termékdiagnosztikához szükséges lehet bármelyik elektronikus eszköz gyári beállításainak visszaállítása, mely az eszköz olyan személyes beállításainak esetleges elvesztéséhez vezethet, melyek az eszköz reklamációs eljárásba történő leadása előtt voltak érvényben.

### **3.4. A termék reklamációs eljárásba történő kézbesítése**

A Vevő – fogyasztó a reklamáció típusától függően az árut

- individuálisan elküldheti a Muziker reklamációs központjába: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Szlovákia;

- leadhatja a Muziker valamelyik üzemhelyén (üzlethelységében);
- a garancia érvényesítésekor a reklamációs adatlapon keresztül felkérheti a Muzikert az áru felvételére és kézbesítésére a reklamációs központba; mindezt a Muziker saját költségére.

A reklamált termék lehetséges kézbesítési módjairól, a küldemény becsomagolásának az irányelveiről a Vevő – fogyasztó tájékoztatást kap a vonatkozó típusú garancia érvényesítésének visszaigazolásakor.

A Vevőnek joga van az elengedhetetlen és a célzott kiadások megtérítésére (ez főleg a reklamált áru kiszállításához szükséges postadíjra értendő), melyek a jogai érvényesítéséhez voltak szükségesek. Ez azt jelenti, hogyha a Vevő – fogyasztó individuálisan küldte el reklamációs célokból az árut a Muziker reklamációs központjába, a szállítási költségekről szóló igazolás felmutatásával joga van az ilyen jellegű kiadások Muziker részéről történő visszatérítésére. A Muziker ugyanakkor fenntartja a jogot a Vevő visszatérítési kérésének elutasítására, a reklamált áru aránytalan vagy célszerűtlen szállítási költségeinek esetén; a Vevő- fogyasztó visszatérítési jogosultságának megítélésakor a legolcsóbb szállítási lehetőségek lesznek figyelembe véve, melyek a fogyasztó számára általános módon hozzáférhetőek, a célnak megfelelő erőbefektetés mellett. A reklamált áru individuális visszaszállítása alatt bekövetkezett sérülések esetére a Muziker nem vállal felelősséget.

Abban az esetben, ha a Vevő az érvényesített reklamációtól függően a reklamációs központba szállíttatja vissza az árut; a szállítás a következő címre történik:

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

A Muzikerbe történő kiszállítás céljából a kiszállítás, vagy felvétel előtt álló árut ajánlott biztonságos szállítási csomagolásba csomagolni, valamint a csomagba mellékelni a kinyomtatott reklamációs adatlapot. A reklamációs adatlap, vagy a meghibásodás aprólékos leírása és egyéb kiegészítő információk, mint az eladási bizonylat száma, a garancia érvényesítésének időpontja, a termék megjelölése, keresztnév és vezetéknev, a reklamáció teljesítése utáni szállítási cím és e-mail cím megadása nélkül nem lehetséges a termék azonosítása és a reklamációs ügyintézés megkezdése. Ezért ajánljuk a reklamációhoz felhasználni a vonatkozó űrlapot, mely az internetes oldalunkon található, és amely tartalmazza a reklamált áru problémamentes és gyors azonosításához szükséges összes mezőt a megfelelő információk gyűjtéséhez.

A Vevő tudomásul veszi, hogyha a reklamált árut nem az összes kiegészítőjével együtt szállítja ki, a reklamációs ügyintézés nem kezdhető el.

### 3.5. Kivételek és kizárások

A garancia nem vonatkozik az alább felsorolt esetekből származó hibákra és sérülésekre:

- a Vevő által okozott mechanikus sérülés
- a termék Vevő által véghezvitt módosítása (hajlítás, vágás, rövidítés, fúrás), ha a meghibásodás az ilyen típusú módosítás következtében lépett fel
- a termék nem megfelelő körülmények közötti használata
- a termék, vagy a termék részének szakszerűtlen használata, vagy helytelen, ill. méltatlan bánásmód
- túlzott megterhelés, vagy a felhasználói dokumentációban foglalt általános alapelvekkel vagy feltételekkel ellentétes használat
- a termék eredeti részeinek megváltoztatása
- a termékről történő gondoskodás elhanyagolása
- szakszerűtlen szerelés vagy az eszközbe történő beavatkozás
- természeti csapás, természeti elemek vagy vis maior hatásai
- nem megfelelő töltési feszültség használata
- heytelen, nem hivatalos, vagy illegális programfelszerelés vagy szoftver használata
- helytelen vagy nem eredeti fogyóeszköz használata, ha a meghibásodás a fogyóeszköz használatának következtében lépett fel
- a termék, vagy a termék részének természetes elhasználódása
- a hálózati rendszer túltöltésének (pl. villámlás) következtében bekövetkezett meghibásodás, kivéve az általános ingadozás
- számítógépes vírus által történő termékmeghibásodás

Abban az esetben, ha beigazolódnak, hogy a reklamált termék hibája vagy sérülése a fentebb leírt esetek bármelyike miatt - amelyekre a garancia nem vonatkozik - keletkezett, a reklamáció elutasításra kerül. Ezek a korlátozások nem érvényesek, ha a terméknek a fenti feltételekkel ellentétes tulajdonságairól a Vevő és az Eladó között kimondott megegyezés született, csere történt, vagy az Eladó előre kinyilvánította ezen tulajdonságokat. A Vevő esetében ugyancsak fennáll a reklamáció elutasításának a kockázata, ha a jótállási pecsét vagy a sorozatszám megsérült, megbomlott. A Vevő esetében ezen kívül fennáll a reklamáció elutasításának veszélye, ha a termék, vagy a termék egy része kiemelkedően szennyezett, vagy nem teljesíti az alapvető higiéniai feltételeket.

A Muziker a termékkínálatában kicsomagolt termékeket is eladásra kínál, különböző szintű sérülésekkel vagy használatból származó jegyekkel. Kicsomagolt termékekről beszélünk sérült csomagolással, visszaküldött használt termékekről, vagy sérült termékekről.

Ezek a termékek a reklamációs ügyintézés keretein belül nem cserélhetőek új darabra, és nem reklamálhatóak azon a meghibásodás miatt, amely miatt alacsonyabb áron lettek értékesítve.

Az adott anyag jellemző elhasználódása vagy a használat miatti kopás nem tekintendő meghibásodásnak. Nem beszélünk meghibásodásról, ha az eladott termék jellegéből adódóan nyilvánvaló, hogy az élettartama rövidebb, mint a garanciaidő, és ha egy ilyen termék állandó használat közben teljesen elhasználódik még a garanciaidő lejárta előtt. A garancia nem vonatkozik a fogyóeszközökre (pengető, dobbőr, obverő, húrok, faderek, potenciométerek és elektroncsövek) és olyan termékekre, melyek természetes módon használódnak el, vagy az anyagi jellegük miatt és a használat módja miatt természetes módon használódnak el (pl. cintányérok, gombok, karok, fedelek, kalapácsok, rugók, rudak, gumik, stb.). A fogyóeszközre vonatkozó garancia akkor is kizárt, ha a fogyóeszköz a megvásárolt termék része.

## **4. A reklamáció folyamata és intézése**

### **4.1. A hiba diagnosztikája**

A reklamált áru reklamációs központba való kézbesítése után (amennyiben a reklamált áru beazonosítható az érvényesített garanciának megfelelően) a Muziker azonnal elkezd a reklamált meghibásodás diagnosztikáját. A termék csak a Vevő által megadott hibára való tekintettel lesz tesztelve (melyet a garanciális adatlap, vagy a hiba leírását tartalmazó mellékelt levél tüntet fel). A hiba feltüntetésére főleg a garanciális adatlapot ajánljuk, esetleg az írásos formát elektronikus kommunikációval együtt. A termék további, szemmel látható meghibásodása(i)t, melye(ke)t a Vevő nem tüntetett fel a hiba leírásakor, bejegyzésre kerülnek a reklamáció intézéséről szóló igazolásban.

Abban az esetben, ha a reklamált hiba egyértelmű összefüggést mutat bármelyik okkal, melyekre korlátozás vagy kizárás vonatkozik, a Muziker fizetett javítást kínálhat a Vevő saját költségére.

Az elutasított reklamáció olyan Vevő esetében, aki nem fogyasztó (tehát jogi személy), a Muziker kiszámlázhatja a hiba külső hivatalos szervizben történő diagnosztikáját, vagy a további, a javítás kivitelezéséhez szükséges költségeket (pl. szállítás a külső hivatalos szervizből vagy szervizbe a Muzikerbe).

### **4.2. Eltávolítható hiba**

Az alább felsorolt, eltávolítható hiba esetén a reklamáció intézésére vonatkozó jogok csak az olyan Vevőre vonatkoznak, aki fogyasztó (természetes személy).

Eltávolítható hiba esetén a Vevő – aki felhasználó, jogosult arra, hogy a hiba ingyenesen, időben és megfelelően legyen eltávolítva. A hiba eltávolításának módjáról a Muziker dönt, aki köteles a hibát haladéktalanul eltávolítani. Ugyanakkor a Vevő a hiba eltávolítása helyett, tehát a javítás helyett kérheti a meghibásodott termék cseréjét egy hibátlanra, ill. ha a hiba csak a termék részét érinti, akkor a rész cseréjét - amennyiben a Muzikernek ebből nem származnak aránytalan kiadásai a termék árára, vagy a meghibásodás súlyosságára nézve. A Muziker mindig

kicserélheti a meghibásodott terméket hibátlanra a meghibásodás eltávolítása (javítása) nélkül is, ha ez a Vevő számára nem okoz jelentős nehézségeket.

#### **4.3. Nem eltávolítható hiba**

Az alább felsorolt, nem eltávolítható hiba esetén a reklamáció intézésére vonatkozó jogok csak az olyan Vevőre vonatkoznak, aki fogyasztó (természetes személy).

Nem eltávolítható hiba esetén, amely akadályozza a termék olyan célra történő rendeltetésszerű használatát, mint egy hibátlan termék esetében – a Vevő jogosult vagy a termék cseréjére, vagy az adásvételi szerződéstől történő elállásra, tehát a vételár megtérítésére. Ugyanezek a jogok - tehát a termék cseréjére és a vételár megtérítésére való jog - érvényesek a Vevőre abban az esetben is, ha ugyanaz az eltávolítható hiba, melyet már kétszer reklamáltak és javítással eltávolításra került – harmadszor is megjelenik a garanciaidőn belül; vagy ha három különböző hiba jelenik meg egy időben. Egyéb, nem eltávolítható hibák esetében - tehát olyan hibáknál, melyek nem eltávolíthatóak, de nem akadályozzák a termék rendeltetésszerű használatát (pl. működő, de karcolásos fogyasztó) – a Vevő jogosult egy, a hiba mértékéhez arányos kedvezményre a vételárból. A kedvezmény mennyisége a Vevő és a Muziker közötti megegyezés tárgyát képezi.

#### **4.4. A reklamációs ügyintézés határideje**

A jogait érvényesíteni akaró Vevő (fogyasztó, tehát természetes személy) döntése szerint a Muziker meghatározza a reklamáció intézésének módját a hiba karakterétől függően azonnal, bonyolult esetekben legkésőbb 3 munkanapon belül, indokolt esetben, főleg ha a termék bonyolultabb technikai tesztelésére van szükség, 30 napon belül. A reklamáció intézésének módjának meghatározása után a reklamáció intézése azonnal megtörténik, indokolt esetekben a reklamációt később is el lehet intézni, pl. ha a reklamált terméket javításra vagy diagnosztikára küldik a külső hivatalos szervizbe. Ugyanakkor a reklamáció intézése nem tarthat 30 napnál tovább a garancia érvényesítésének napjától. A reklamáció intézésének céljából kiszabott határidő letelte után a Vevőnek, aki fogyasztó (természetes személy) joga van a szerződéstől való elállásra, vagy joga van a termék új termékre való cseréjére.

A reklamáció intézésének céljából kiszabott határidő a garancia érvényesítése (elkerülhetetlen a hiba aprólékos leírása), és a reklamált áru összes kiegészítőjével - a Vevő által a Muzikerbe - történő kiszállítása vagy leadása utáni napon kezdi meg érvénybe lépését. Ha a feltüntetett feltételek közül valamelyik nem teljesült, a reklamációs ügyintézés nem kezdhető meg. A garanciaidő a reklamációs ügyintézés időtartamával meghosszabbodik.

A reklamáció intézésére megszabott határidő csak a fogyasztókra, vagyis természetes személyekre, és nem jogi személyekre vonatkozik. Jogi személy esetében a reklamáció intézésére megszabott határidő maximálisan 60 nap.

#### **4.5. Mikor tekinthető a reklamáció teljesítettnek**



A reklamáció megoldottnak tekinthető, ha a reklamációs ügyintézés

- a javított termék leadásával,
- a termék cseréjével,
- a termék vételárának visszatérítésével,
- a termék árából kiszámított arányos kedvezmény kifizetésével,
- (elutasított reklamáció esetén) a teljesítés átvételére kötelező írásos felszólítással,
- a reklamáció megindokolt elutasításával fejeződik be.

#### **4.6. A reklamáció elutasítása**

Ha a Vevő, aki fogyasztó - a termék Vevő által történő átvételétől számított 12 hónapon belül érvényesíti a garanciát, a Muziker elutasíthatja a reklamációt, szakvéleményre alapozva. A szakvélemény költségeit, úgy mint az összes, szakvéleménnyel kapcsolatos költséget a termék Vevő részére történő kiszállítása után 12 hónapig a Muziker állja.

Ha a Vevő, aki fogyasztó – a termék Vevő által történő átvételétől számított 12 hónap lejártá után érvényesíti a garanciát, a Muziker szakvélemény nélkül is elutasíthatja a reklamációt. Ebben az esetben a Muziker informálja a fogyasztót arról, hogy hová tudja elküldeni a terméket szakvéleményezésre.

Ha a fogyasztó elküld egy ilyen terméket szakvéleményezésre, és ez a szakvéleményezés kimutatja, hogy a termék valóban olyan hibával rendelkezik, amiért a Muziker felel, a Vevő újra érvényesítheti a garanciát. Az újra-érvényesített garanciát a Muziker nem utasíthatja el – más módon kell teljesítenie, tehát a javított termék leadásával, a termék cseréjével, a termék vételárának visszatérítésével vagy a termék vételárából kiszámított arányos kedvezmény kifizetésével; miközben az arányos kedvezmény a Vevő és a Muziker közötti megegyezés tárgya.

Ha a Vevő, aki fogyasztó, meghatározott személyhez küldi el a terméket szakvéleményezésre, a szakvéleményezés költségeit, és a szakvéleményezéssel kapcsolatos összes költséget a Muziker állja - a teljes garanciaidő alatt, tekintet nélkül a szakvéleményezés kimenetelére.

Azonban ha a termék más személyhez lett eljuttatva, mint a meghatározott - tehát szakértőhöz, vagy szakképzettséggel rendelkező, bejelentett vagy akkreditált személyhez; a szakvéleményezés, és a szakvéleményezéssel kapcsolatos összes költséget az Eladó csak abban az esetben köteles megtéríteni a Vevő – fogyasztó felé, ha a szakvélemény a reklamált hibával kapcsolatban a Muzikert állapítja meg felelősként; mindezt 14 napon belül a garancia újra-érvényesítésétől számítva.

Azonban ha a szakvélemény a Vevő – fogyasztót teszi felelőssé a hibával kapcsolatban, abban az esetben a költségeket a fogyasztó állja.

#### **4.7. A reklamáció teljesítéséről szóló dokumentum**

A Muziker a garancia érvényesítésétől számított, legkésőbb 30 napon belül a Vevő – fogyasztó részére kiad egy írásos dokumentumot a reklamáció teljesítéséről.

#### **4.8. A reklamált termék kiszállítása a reklamáció teljesítése után**

A terméket a reklamáció teljesítése után elküldjük azon Vevő – fogyasztó részére, aki érvényesítette a garanciát; arra a címre, amelyet feltüntetett a garancia érvényesítésekor. Ha a Vevő a Muziker egyik üzemhelyén (üzlethelység) adta le a terméket a reklamációra, akkor a reklamáció teljesítése után a termék erre az üzemhelyre kerül kiszállításra. A Vevő – fogyasztó megegyezett határidőn belül köteles átvenni a reklamáció után a reklamált terméket, legkésőbb 30 napon belül a reklamációs ügyintézés befejezése után. A határidő lejártá után az Eladó 3 € / darab raktározási díjat igényelhet a fogyasztótól minden megkezdett napért, mialatt a terméket elraktározza.

#### **5. Bíróságon kívüli vitarendezés**

A bíróságon kívüli fogyasztói vitarendezés célja a vita barátságos kiegyenlítésének és a felek kiegyezésének elérése. A fogyasztónak lehetősége van az alternatív vitarendezést a vitarendezési on-line platformon indítványozni, mely a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> oldalon elérhető.

#### **6. Felügyelő szerv**

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

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

**Ez a Panaszkezelési szabályzat 2019. június 19-től érvényes és hatályos.**