

POLITICA SULLA GARANZIA

1. Disposizioni generali

La procedura di reclamo costituisce parte integrante dei Termini e condizioni del venditore Muziker, a.s. con sede legale in Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Repubblica Slovacca, iscritta al registro commerciale della Corte distrettuale di Bratislava I, nella sezione Sa, n. 3337 / B e definisce la procedura per presentare un reclamo.

L'acquirente è tenuto a familiarizzare con la procedura di reclamo e le condizioni generali prima di ordinare la merce.

Un acquirente che non è un consumatore ma una persona giuridica non può quindi rivendicare gli stessi diritti in materia di responsabilità per difetti, garanzie e reclami dell'acquirente che è un consumatore.

L'Acquirente ha il diritto di richiedere una garanzia dal Venditore solo per le merci che mostrano difetti causati dal produttore, fornitore o venditore, sono coperte dalla garanzia e sono state acquistate dal Venditore.

2. Condizioni della garanzia

2.1. Garanzia

La garanzia per il prodotto venduto è il periodo legale durante il quale Muziker è responsabile per i difetti che si verificano sul prodotto.

2.2. Inizio del periodo di garanzia

Il periodo di garanzia decorre dal momento in cui la merce viene ritirata dall'acquirente - consumatore, o persona responsabile a farlo. Se l'oggetto deve essere messo in funzione da qualcun altro (ad esempio un centro autorizzato), il periodo di garanzia inizia a decorrere solo quando l'articolo verrà messo in funzione.

2.3. Durata del periodo di garanzia

2.3.1. Periodo di garanzia legale

Muziker offre una garanzia legale di 24 mesi per i nuovi beni all'acquirente, che è un consumatore, e un periodo di garanzia più breve per i nuovi beni e materiali di consumo.

Muziker offre a un acquirente non consumatore una garanzia ridotta di 12 mesi sui nuovi prodotti.

2.3.2. Garanzia estesa oltre la legge

Al di fuori del periodo di garanzia legale, Muziker concede un periodo legale prolungato di 12 mesi per i nuovi beni all'acquirente purchè sia una persona

privata. Questo periodo prolungato non si applica a materiali di consumo, piccoli materiali di consumo, beni deperibili o nuovi beni.

Durante il periodo di garanzia esteso, i termini della garanzia si applicano all'acquirente che è un consumatore e l'acquirente non avrà il diritto di rivendicare i diritti ai sensi del periodo di garanzia legale.

Se durante il periodo di garanzia estesa (oltre il periodo legale di 24 mesi) è presente un difetto nel prodotto che può essere rimosso e il difetto non è escluso dalla garanzia, Muziker rimuoverà il difetto a proprie spese.

Se, durante il periodo di garanzia esteso (oltre il periodo legale di 24 mesi), viene riscontrato un difetto del prodotto che non può essere rimosso, Muziker non restituirà l'intero prezzo di acquisto al cliente, ma fornirà il servizio di garanzia emettendo un buono al valore residuo della merce richiesta. Questo buono è esclusivamente per l'acquisto di altri beni.

Nel caso di diagnosi o riparazioni tecniche più complicate delle merci, il periodo di gestione del reclamo sul prodotto può essere superiore a 30 giorni.

2.3.3. Periodo di garanzia per tipo di merce

Il periodo di garanzia è in caso di

- nuovi beni 24 mesi, salvo diversa indicazione*;
- merce non imballata 24 mesi;
- beni usati o nuovi 12 mesi;
 - materiali di consumo e piccoli materiali di consumo (ad esempio: corde, batteria, bacchette, corde, fader, potenziometri, tubi e simili) per 3 mesi, solo i difetti di materiale e fabbricazione di tali beni sono considerati in garanzia;
 - beni deperibili, l'acquirente ha il diritto di esercitare il diritto di difetto entro 24 mesi, ma se i prodotti sono contrassegnati con una data di scadenza, il periodo di garanzia è ridotto solo alla data indicata sulla confezione della merce.

Il periodo di garanzia non include il periodo durante il quale il prodotto è in riparazione in garanzia. Quando il prodotto richiesto viene sostituito con uno nuovo, inizia un nuovo periodo di garanzia.

*Se sei interessato a una garanzia estesa di 36 mesi, leggi i vantaggi del Muziker Club.

2.4. Prova di garanzia

La prova della garanzia in caso di acquisto di beni su Internet è il documento di vendita (fattura elettronica). In caso di acquisto online, questo

documento verrà consegnato all'acquirente via e-mail come parte del processo aziendale durante la spedizione della merce ordinata.

3. Diritti, obblighi e raccomandazioni nei reclami

3.1. Rilevazione dei difetti

Consigliamo ad ogni acquirente di verificare immediatamente le condizioni della spedizione (numero di colli, possibili danni al pacco di trasporto o altre irregolarità) in base alla lettera di vettura in presenza del corriere. L'acquirente può rifiutare di accettare la spedizione se è manifestamente incompatibile con il contratto di acquisto o se la spedizione è incompleta o danneggiata. Se l'acquirente accetta tale spedizione, è necessario descrivere la non conformità rilevata con il contratto di acquisto nel protocollo di consegna. Se la spedizione è danneggiata o incompleta, l'acquirente deve presentare immediatamente un reclamo al venditore. Per ottenere uno scambio automatico di merci, ti consigliamo di segnalare una spedizione danneggiata entro e non oltre 24 ore. Il reclamo aggiuntivo per danni alla spedizione o spedizione incompleta non priva l'acquirente del diritto di rivendicare la responsabilità per difetti, ma tale reclamo aggiuntivo non implica uno scambio automatico di merci.

3.2. Condizioni e modalità del reclamo

Se la merce è difettosa, il cliente ha il diritto di presentare un reclamo al venditore, in particolare mediante un modulo sul sito Web della società o in altro modo dimostrabile. L'acquirente deve presentare un reclamo al venditore immediatamente dopo aver riscontrato il difetto della merce e sempre solo sulla base del documento di vendita (blocco dal registratore di cassa, fattura) per la merce pertinente.

Durante il periodo di garanzia, il consumatore ha diritto a un rimedio gratuito. La condizione per avviare la procedura di reclamo è di presentare un reclamo e di consegnare o consegnare la merce richiesta, compresi gli accessori al venditore insieme a un certificato di garanzia (documento di vendita).

Immediatamente dopo aver ricevuto il reclamo, Muziker emette all'Acquirente una conferma elettronica di quando il reclamo è stato presentato, qual è il suo contenuto e quale metodo di risoluzione del reclamo preferisce l'Acquirente.

3.3. Sicurezza del dispositivo, backup dei dati e impostazioni di fabbrica del prodotto prima di consegnarlo per la diagnostica

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo sia un dispositivo che consenta l'archiviazione dei dati, si consiglia all'acquirente di creare un backup adeguato dei dati prima di consegnare o consegnare la merce per il reclamo. Muziker non è responsabile per eventuali danni, perdita o cancellazione di tali dati. Se il dispositivo rivendicato è protetto da una password o altro meccanismo di sicurezza, l'acquirente è tenuto a rimuovere la protezione prima di presentare il

dispositivo al reclamo o indicare il modo in cui è possibile accedere al dispositivo. La mancata autorizzazione del pieno accesso al dispositivo può comportare una diagnostica o riparazione incompleta.

L'Acquirente riconosce che qualsiasi diagnostica del prodotto nella procedura di reclamo può richiedere l'eventuale restituzione di qualsiasi apparecchiatura elettronica alle impostazioni di fabbrica e la perdita delle singole impostazioni del prodotto nelle condizioni prima dell'invio alla procedura di reclamo.

3.4. Consegna del prodotto per la procedura di reclamo

L'acquirente-consumatore può, a seconda del tipo di reclamo, la merce

- inviare individualmente al centro di reclamo Muziker: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Repubblica Slovacca

- chiedere a Muziker tramite il modulo di richiedere la raccolta e la consegna della merce al centro di reclamo a spese di Muziker.

Le istruzioni sulle possibili modalità di consegna della merce reclamata e le istruzioni sull'imballaggio e sul trasporto del pacco saranno inviate all'acquirente - consumatore nella conferma dell'applicazione del relativo tipo di reclamo.

L'acquirente ha il diritto al rimborso delle spese necessarie e intenzionalmente spese (in particolare le spese postali, che ha pagato al momento dell'invio della merce reclamata) sostenute da lui in relazione all'asserzione di rivendicazioni legittime. Ciò significa che se l'Acquirente-Consumatore ha inviato la merce al Centro di reclamo Muziker allo scopo di rivendicare individualmente, ha diritto al rimborso di tali costi da parte di Muziker dopo aver inviato una conferma del costo del trasporto della merce a Muziker. Tuttavia, Muziker si riserva il diritto di rifiutare all'Acquirente il rimborso dei costi di consegna sostenuti in modo sproporzionato o irragionevole, in base all'ammissibilità del reclamo dell'Acquirente - Consumatore basato sul mezzo di trasporto più economico normalmente disponibile per il Consumatore con ragionevole sforzo. Muziker non è responsabile per eventuali danni alla merce reclamata a seguito di trasporto individuale.

Se l'acquirente consegna la merce singolarmente al Centro reclami Muziker, a seconda del tipo di reclamo che invia al seguente indirizzo:

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

Si consiglia di imballare la merce in un contenitore di spedizione sicuro e di allegare una conferma stampata del reclamo prima della consegna o del ritiro per la consegna a Muziker. Senza la conferma allegata del reclamo o una descrizione dettagliata del difetto dichiarato e altri dettagli, come il numero del documento di vendita, la data del reclamo, l'identificazione della merce, il nome e il cognome, l'indirizzo per la consegna della merce dopo la gestione del reclamo ed e - indirizzo di posta elettronica, non sarà possibile identificare la merce e avviare la procedura di reclamo. Pertanto, si consiglia di utilizzare il modulo appropriato sul nostro sito Web, che contiene campi per la raccolta di tutte le informazioni necessarie per l'identificazione rapida e senza problemi della merce richiesta nel nostro Centro reclami.

L'Acquirente riconosce che non è possibile avviare una procedura di reclamo se non consegna la merce richiesta, inclusi gli accessori consegnati completi.

3.5. Esclusioni da garanzie

La garanzia non copre difetti e danni al prodotto dovuti a una delle seguenti condizioni:

- danni meccanici alla merce da parte dell'acquirente
- trattamento del prodotto da parte dell'acquirente (piegatura, taglio, accorciamento, perforazione), in caso di difetto derivante da tale trattamento
- uso di beni in condizioni inadeguate
- manipolazione impropria o inappropriata del prodotto o di parte di esso
- carico eccessivo o uso contrario ai principi o alle condizioni generali nella documentazione per l'utente
- cambiando le parti originali del prodotto
- abbandono della cura dei beni
- installazione o manomissione improprie dell'attrezzatura
- catastrofe naturale, forze naturali o forza maggiore
- uso di una tensione di alimentazione errata
- utilizzo di software o software errati, non autorizzati o illegali
- l'uso di materiali di consumo non corretti o non originali in caso di difetto derivante da tali materiali di consumo
- l'usura naturale del prodotto o di qualsiasi sua parte
- l'effetto del sovraccarico nella griglia (ad es. Fulmini), ad eccezione delle normali deviazioni

- danni al prodotto causati da un virus informatico

Se il prodotto richiesto risulta difettoso o danneggiato a causa di uno dei casi non coperti dalla garanzia, il reclamo verrà respinto. Queste limitazioni non si applicano se le proprietà dei beni che sono contrarie alle condizioni di cui sopra sono state espressamente concordate, scambiate o dichiarate dall'acquirente e dal venditore. L'acquirente è inoltre a rischio di respingere il reclamo rompendo il sigillo o il numero di serie solo se il numero di serie sarebbe rotto durante l'uso normale. L'acquirente si espone inoltre al rischio di rigetto del reclamo se la merce o la sua parte è significativamente contaminata o non soddisfa le condizioni igieniche di base.

Muziker offre nel suo assortimento anche la vendita di prodotti già non imballati con vari gradi di danno o segni di utilizzo. Si tratta di merci non imballate con imballaggi danneggiati, merci usate restituite o merci danneggiate. Questi beni non possono essere scambiati con un nuovo pezzo come parte del reclamo e non possono essere rivendicati per un difetto per il quale i beni sono stati venduti a un prezzo ridotto.

Indossare le caratteristiche di un determinato materiale o l'uso non è considerato un difetto. Non è un difetto se dalla natura dell'articolo venduto risulta che la sua durata è inferiore al periodo di garanzia e quando viene utilizzato nel suo uso normale, sarà consumato prima della scadenza del periodo di garanzia. La garanzia non si applica al materiale di consumo stesso (corde, batteria, bacchette, corde, fader, potenziometri e tubi), o ai prodotti che sono naturalmente usurati, o per loro natura e uso soggetti a usura naturale (ad es. Piatti, pulsanti, leve, flap, martelli, molle, aste, elastici, ecc.). La garanzia per i materiali di consumo è esclusa anche se i materiali di consumo fanno parte dei beni acquistati.

4. Corso e gestione del reclamo

4.1. Diagnostica dei difetti

Immediatamente dopo la consegna della merce reclamata al centro di reclamo, Muziker (nella misura in cui è possibile identificare le merci rivendicate in conformità con il reclamo presentato) inizierà a diagnosticare il difetto dichiarato. La merce sarà testata solo per l'errore dichiarato dall'acquirente (nel modulo di reclamo o nella scheda di descrizione dell'errore allegata). Per indicare l'errore, consigliamo in particolare di compilare il modulo di richiesta o di metterlo per iscritto, compresa la comunicazione elettronica. Qualsiasi altro danno apparente ai beni non identificato dall'acquirente nella descrizione dell'errore deve essere registrato nella conferma del reclamo.

Nel caso in cui il difetto dichiarato sia manifestamente correlato a uno dei motivi per i quali si applica una limitazione o esclusione dalla garanzia, Muziker può offrire all'Acquirente un addebito per la riparazione a proprie spese.

In caso di rigetto di un reclamo nei confronti di un acquirente non consumatore (ovvero una persona giuridica), Muziker può anche fatturare all'acquirente i costi di diagnosi dell'errore in un centro di assistenza autorizzato esterno o altri costi di riparazione (ad es. Trasporto da e verso un centro di assistenza autorizzato

esterno a Muziker).

4.2. Difetto rimovibile

I seguenti diritti per risolvere un reclamo per un difetto rimovibile si applicano solo al compratore che è un consumatore (individuo).

Nel caso di un difetto rimovibile, l'acquirente che è il consumatore ha il diritto di essere rimosso gratuitamente, in modo tempestivo e ordinato. Muziker decide il metodo di rimozione del difetto, che è tenuto a rimuovere il difetto senza indebito ritardo. Invece di riparare il difetto, ovvero invece di riparare, l'acquirente può richiedere la sostituzione dell'articolo difettoso per un difetto impeccabile, cioè impeccabile. se il difetto riguarda solo la parte della cosa, quindi la sostituzione della parte, a meno che Muziker incorra in costi eccessivi a causa del prezzo della merce o della gravità del difetto. Invece di rimuovere il difetto (riparazione), Muziker può sempre sostituire l'articolo difettoso con un articolo difettoso, a meno che ciò non causi gravi difficoltà all'acquirente.

4.3. Difetto inamovibile

I seguenti diritti di liquidazione di un reclamo per difetto inamovibile si applicano solo al compratore che è un consumatore (individuo).

Nel caso di un difetto irrinunciabile che impedisce l'uso corretto della cosa allo scopo come una cosa priva di difetti, l'acquirente ha il diritto di scambiare il prodotto o di recedere dal contratto, vale a dire il rimborso del prezzo di acquisto. Questi stessi diritti, ovvero il diritto di scambiare o restituire il prezzo di acquisto, appartengono anche all'acquirente anche se lo stesso difetto rimovibile, che è già stato rivendicato due volte e riparato, si verifica tre volte durante il periodo di garanzia o se si verificano contemporaneamente tre diversi difetti. Nel caso di altri difetti inamovibili, ovvero quelli che non possono essere rimossi ma che non impediscono un uso corretto del prodotto (ad es. Apparato elettrico funzionale ma graffiato), l'acquirente ha diritto a uno sconto ragionevole sul prezzo di acquisto. L'importo dello sconto è una questione di accordo tra l'acquirente e Muziker.

4.4. Termine per la gestione dei reclami

Sulla base della decisione dell'acquirente (consumatore, cioè persona fisica) quale di questi diritti desidera esercitare, Muziker determinerà immediatamente il metodo di risoluzione del reclamo in base alla natura del difetto, in casi complessi entro 3 giorni lavorativi presso più recente e in casi giustificati in cui sono necessari test tecnici sui prodotti, entro 30 giorni. Una volta determinato il metodo di gestione del reclamo, il reclamo verrà risolto immediatamente; in casi giustificati, il reclamo può essere risolto in seguito, ad es. se il prodotto richiesto viene inviato per riparazione o diagnostica a un servizio autorizzato esterno. Tuttavia, il reclamo non deve essere risolto per più di 30 giorni dalla data del reclamo. Dopo la scadenza del termine per la risoluzione del reclamo, l'acquirente che è un consumatore (persona fisica) ha il diritto di recedere dal contratto o ha il diritto di scambiare il prodotto con un nuovo prodotto.

Il termine per la gestione del reclamo inizia il giorno successivo al reclamo (è

necessaria una descrizione dettagliata dell'errore) e la consegna o la consegna della merce reclamata con accessori completi all'acquirente di Muziker. Se una delle condizioni di cui sopra non è soddisfatta, la procedura di reclamo non può essere avviata. Il periodo di garanzia è prolungato dalla durata della procedura di reclamo.

Il termine per la liquidazione di un reclamo si applica solo ai consumatori, vale a dire persone fisiche e non persone giuridiche. Il termine per la risoluzione del reclamo di una persona giuridica è un massimo di 60 giorni.

4.5. Quando il reclamo è considerato risolto

La gestione dei reclami è la conclusione della procedura di reclamo

- consegnando il prodotto riparato,
- sostituzione del prodotto,
- rimborso del prezzo di acquisto del prodotto,
- applicando uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto,
- richiesta scritta di accettazione della prestazione (in caso di rifiuto del reclamo)
- rifiuto motivato del reclamo.

4.6. Rifiuto del reclamo

Se un consumatore - acquirente presenta un reclamo entro i primi 12 mesi dalla consegna del prodotto all'acquirente, Muziker può rifiutare il reclamo solo sulla base di una valutazione professionale. Sostiene i costi della valutazione degli esperti nonché tutti i costi relativi alla valutazione degli esperti entro i primi 12 mesi dalla consegna del prodotto all'Acquirente di Muziker.

Se un consumatore - acquirente presenta un reclamo dopo 12 mesi dalla consegna del prodotto all'acquirente, Muziker può gestire il reclamo anche senza la valutazione di un esperto. In questo caso, Muziker fornirà al consumatore informazioni su dove inviare il prodotto per una valutazione professionale.

Se il consumatore invia tale prodotto per la valutazione di esperti e questa valutazione di esperti dimostra che il prodotto è effettivamente un difetto di cui Muziker è responsabile, l'acquirente può presentare nuovamente la richiesta. Muziker non può respingere un reclamo, ma deve gestirlo in altro modo, ovvero consegnando il prodotto riparato, sostituendo il prodotto, rimborsando il prezzo di acquisto del prodotto o applicando uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto, uno sconto ragionevole essendo l'accordo tra l'acquirente e Muziker.

Se l'acquirente, che è un consumatore, invia il prodotto per la valutazione di esperti alla persona designata, i costi di valutazione degli esperti e tutti gli altri costi correlati ragionevolmente sostenuti sono a carico di Muziker, vale a dire per l'intero periodo di garanzia, indipendentemente dal risultato della valutazione

degli esperti.

Tuttavia, se il prodotto viene inviato per la valutazione di esperti a una persona non designata, ovvero un esperto o una persona autorizzata, notificata o accreditata, l'esperto è tenuto a rimborsare il costo della valutazione dell'esperto nonché qualsiasi altro costo ragionevolmente sostenuto per l'acquirente-consumatore solo la valutazione dimostrerà la responsabilità di Muziker per il difetto dichiarato entro 14 giorni dalla data di ricorrenza del reclamo.

Se, tuttavia, il giudizio di esperti dimostra che l'acquirente-consumatore è responsabile dei difetti, tutti i costi sono a carico del consumatore stesso.

4.7. Prova della gestione dei reclami

Il Muziker deve rilasciare una prova scritta della gestione del reclamo all'acquirente - consumatore entro 30 giorni dal reclamo.

4.8. Consegna della merce reclamata dopo aver gestito il reclamo

Dopo aver elaborato il reclamo, inviamo la merce all'acquirente - consumatore, che ha richiesto il reclamo, all'indirizzo indicato durante il reclamo. Se l'acquirente ha consegnato la merce per un reclamo presso uno dei locali (negozi) di Muziker, la merce verrà spedita ai locali dopo che il reclamo è stato risolto. L'acquirente - consumatore è tenuto a rilevare il prodotto rivendicato dopo il reclamo entro il periodo di tempo concordato, al più tardi entro 30 giorni dalla fine del reclamo. Trascorso questo periodo, il venditore può addebitare al consumatore una tassa di deposito (deposito) per un importo di 3 EUR / pezzo per ogni giorno di deposito della merce iniziato.

5. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

La risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori mira a raggiungere una composizione amichevole delle controversie e un accordo tra le parti. Il consumatore ha il diritto di scegliere a quale di queste entità ADR rivolgersi. Il consumatore può utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online disponibile all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> per presentare una proposta di risoluzione alternativa delle controversie.

6. Autorità di supervisione

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.: +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>

La presente Politica sulla garanzia è valida ed efficace dal 19.6.2020.