

POLITICA DE RECLAMAȚII

1. Dispoziții generale

Procedura privind reclamațiile face parte integrantă din termenii și condițiile vânzătorului Muziker, a.s. cu sediul social la Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Republica Slovacă, înregistrată în registrul comercial al Tribunalului Bratislava I, în secțiunea sa, dosar nr. 3337/B și definește procedura pentru a face o cerere.

Cumpărătorul este obligat să se familiarizeze cu procedura de reclamații și cu termenii și condițiile generale înainte de a comanda bunurile.

Un cumpărător care nu este un consumator, ci o persoană juridică nu poate pretinde, prin urmare, aceleași drepturi în ceea ce privește răspunderea pentru defecte, garanții și creanțe ca și cumpărătorul care este un consumator.

Cumpărătorul are dreptul de a solicita o garanție de la vânzător numai pentru bunurile care prezintă defecte cauzate de producător, furnizor sau vânzător, care sunt acoperite de garanție și care au fost achiziționate de la vânzător.

2. Conditii de garantie

2.1. Garanție

Garanția pentru produsul vândut reprezintă perioada legală în care Muziker este responsabil pentru defectele care apar la produsul vândut.

2.2. Începutul perioadei de garanție

Perioada de garanție curge din momentul în care bunurile sunt preluate de cumpărător - consumator, ori de când obiectul este pus în funcțiune de un terț (de exemplu, centru autorizat) - atunci perioada de garanție începe să ruleze din momentul în care produsul este pus în funcțiune.

2.3. Durata perioadei de garanție

2.3.1. Perioada de garanție legală

Muziker acordă cumpărătorului care este consumator o garanție legală de 24 de luni pentru bunurile noi și o perioadă de garanție mai scurtă pentru bunurile noi consumabile.

Muziker oferă unui cumpărător non-consumator o garanție redusă de 12 luni pentru bunuri noi.

2.3.2. Garanție extinsă dincolo de lege

În afara perioadei de garanție legală, muziker acordă cumpărătorului de consum o perioadă legală extinsă de 12 luni pentru mărfurile noi. Această perioadă extinsă nu se aplică consumabilelor, consumabilelor mici, bunurilor perisabile.

În perioada de garanție extinsă, termenii garanției se vor aplica cumpărătorului care este consumator, iar Cumpărătorul nu va avea dreptul de a revendica drepturile în perioada de garanție legală.

Dacă în timpul perioadei de garanție extinsă (dincolo de perioada legală de 24 de luni) există un defect al produsului care poate fi îndepărtat și defectul nu este exclus de garanție, Muziker va elimina defectul pe cheltuiala proprie.

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție extinsă (dincolo de perioada legală de 24 de luni), se constată un defect al produsului care nu poate fi eliminat, Muziker nu va returna prețul complet de achiziție clientului, dar va furniza servicii de garanție prin emiterea unui voucher la valoarea reziduală a bunurilor reclamate. Acest voucher va putea fi folosit exclusiv pentru achiziționarea de produse.

În cazul diagnosticului tehnic mai complicat sau al reparării mărfurilor, perioada de manipulare a produsului reclamat poate fi mai lungă de 30 de zile.

2.3.3. Perioada de garanție pe tip de marfuri

Perioada de garanție este următoarea:

- bunuri noi 24 de luni, cu excepția cazului în care se prevede altfel*;
- mărfuri neambalate 24 luni;
- bunuri utilizate sau noi 12 luni, cu excepția cazului în care se prevede altfel;
- consumabile și consumabile mici (de exemplu: corzi, tobe, bețe de tobă, fadere, potențiometre, tuburi electronice și similare) timp de 3 luni, și numai materialele și defectele de fabricație a acestor mărfuri sunt considerate în garanție;
- mărfurile perisabile - cumpărătorul are dreptul de a exercita drept de garanție 24 de luni, dar în cazul în care mărfurile sunt marcate cu o dată de expirare, perioada de garanție este redusă numai la data marcată pe ambalajul mărfurilor.

Perioada de garanție nu include perioada în care produsul se află în rezolvarea garanției. Când produsul reclamat este înlocuit cu unul nou, începe o nouă perioadă de garanție.

*Dacă sunteți interesat într-o garanție extinsă de 36 luni, citiți beneficiile clubului Muziker.

2.4. Dovada garanției

Dovada garanției în cazul cumpărării de bunuri pe Internet este documentul de vânzare (factura electronică). În cazul achiziționării online, acest document va fi livrat cumpărătorului prin e-mail, ca parte a procesului de afaceri în timpul expedierii bunurilor comandate.

3. Drepturile, obligațiile și recomandări pentru reclamații

3.1. Descoperirea defectelor

Recomandăm fiecărui cumpărător să verifice starea expedierii (numărul de colete, posibilele deteriorări ale pachetului de transport sau alte nereguli) în conformitate cu documentul de expediție la primire, în prezența curierului. Cumpărătorul poate refuza să accepte expedierea dacă este în mod vădit incompatibilă cu contractul de achiziție sau dacă expedierea este incompletă sau deteriorată. În cazul în care cumpărătorul acceptă o astfel de expediție, este necesar să descrie în documentul de predare neconformitatea detectată față de contractul de achiziție. Dacă expedierea este deteriorată sau incompletă, cumpărătorul trebuie să facă imediat o reclamație către vânzător. Pentru a obține un schimb automat de bunuri, vă recomandăm să reclamați un transport deteriorat în termen de 24 de ore. Cererea suplimentară privind deteriorarea expedierii sau a expedierilor incomplete nu privează cumpărătorul de dreptul de a pretinde răspundere pentru defecte, dar această cerere suplimentară nu implică un schimb automat de bunuri.

3.2. Condițiile și metoda de reclamație

În cazul în care mărfurile sunt defecte, clientul are dreptul de a face o reclamație către vânzător, prin intermediul unui formular pe site-ul web al vânzătorului sau într-un alt mod demonstrabil. Cumpărătorul trebuie să completeze o cerere către vânzător imediat după găsirea mărfurilor defecte și întotdeauna numai pe baza documentului de vânzare (bon de la casa de marcat, factura) pentru mărfurile relevante.

În timpul perioadei de garanție, consumatorul are dreptul la remediere gratuită. Condiția de inițiere a procedurii de reclamație este de a completa o cerere și de a

o preda sau de a livra bunurile reclamate, inclusiv accesoriile vânzătorului împreună cu un certificat de garanție (document de vânzare).

Imediat după primirea reclamației, Muziker eliberează cumpărătorului o confirmare electronică cu data la care cererea a fost depusă, cu conținutul acesteia și cu metoda de rezolvare preferată de către cumpărător.

3.3. Securitatea dispozitivelor, copierea de rezervă a datelor și setările din fabrică ale produsului înainte de predarea acestuia pentru diagnosticare

În cazul în care subiectul reclamației este un dispozitiv care permite stocarea datelor, recomandăm cumpărătorului să creeze o copie de rezervă a datelor înainte de predarea sau livrarea bunurilor pentru reclamație. Muziker nu este răspunzător pentru eventualele deteriorări, pierderi sau ștergeri ale acestor date. Dacă dispozitivul reclamat este protejat de o parolă sau de un alt mecanism de securitate, cumpărătorul este obligat să elimine protecția înainte de a trimite dispozitivul în reparație sau trebuie să specifice modul în care poate fi accesat dispozitivul. Imposibilitatea de a permite accesul deplin la dispozitiv poate duce la diagnosticare sau reparare incompletă.

Cumpărătorul recunoaște că orice diagnosticare a produsului în procedura de reclamație poate necesita eventuala resetare a oricărui echipament electronic la setările din fabrică și pierderea setărilor individuale ale produsului așa cum erau anterior prezentării în procedura de reparație.

3.4. Livrarea produsului pentru procedura de reparație Cumpărătorul-consumatorul poate transmite produsele, în funcție de tipul de reclamație:

- individual la Centrul de reparații Muziker: Muziker reklamačné stredisko, Logistický Areál P3, hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Slovakia
- prin prede personală la Muziker
- solicitând Muziker, prin intermediul formularului de reclamație, colectarea și livrarea bunurilor la centrul de reparații pe cheltuiala Muziker.

Instrucțiunile privind modalitățile posibile de livrare a bunurilor reclamate și instrucțiunile privind ambalarea și transportul pachetului vor fi trimise cumpărătorului-consumator în confirmarea aplicării formularului de reclamație.

Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor necesare și pe deplin cheltuite (în special poștale, pe care le-a plătit la trimiterea bunurilor reclamate) suportate de acesta în legătură cu reclamația legitimă. Aceasta înseamnă că, în cazul în care cumpărătorul-consumator a trimis bunurile la Centrul de reparații Muziker în scopul rezolvării reclamației, el are dreptul la rambursarea acestor costuri de către Muziker, după depunerea unei confirmări a costului transportul mărfurilor la Muziker. Totuși, Muziker își rezervă dreptul de a refuza

cumpărătorului rambursarea costurilor de livrare a bunurilor reclamate care sunt disproporționate sau nerezonabile, pe baza eligibilității cererii cumpărătorului-consumator și pe baza celor mai ieftine mijloace de transport disponibile în mod normal consumatorului cu un efort rezonabil. Muziker nu este răspunzător pentru daunele aduse bunurilor reclamate ca urmare a transportului individual.

În cazul în care cumpărătorul livrează bunurile individual la Centrul de reparații Muziker, în funcție de tipul de reclamație, le va trimite la următoarea adresă:

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

Vă recomandăm să împachetați mărfurile într-un ambalaj de transport sigur și să anexați o confirmare tipărită a reclamației înainte de livrare sau de colectarea pentru livrare către Muziker. Nu va fi posibilă identificarea bunurilor și nici începerea procedurii de reclamație fără confirmarea anexată a reclamației sau fără o descriere detaliată a defecțiunilor reclamate ori a altor indicații cum ar fi: numărul documentului de vânzare, data reclamației, identificarea bunurilor, numele și prenumele, adresa de livrare a bunurilor după solicitarea de reparație și adresa de e-mail. Prin urmare, vă recomandăm să utilizați formularul corespunzător aflat pe site-ul nostru, care conține câmpuri pentru colectarea tuturor informațiilor necesare pentru identificarea fără probleme și rapidă a bunurilor reclamate în Centrul de reparații.

Cumpărătorul recunoaște că nu este posibil să se inițieze o procedură de reparație în cazul în care nu livrează bunurile reclamate, inclusiv accesoriile livrate complet.

3.5. Excluderi de la garanții

Garanția nu acoperă defectele și deteriorarea produsului în următoarele situații:

- deteriorarea mecanică a bunurilor de către cumpărător
- tratamentul produsului de către cumpărător (îndoire, tăiere, scurtare, foraj), în cazul în care apare un defect ca urmare a unui astfel de tratament
- utilizarea bunurilor în condiții inadecvate
- manipularea improprie sau necorespunzătoare a produsului sau a oricărei părți a acestuia
- sarcină excesivă sau utilizare contrară principiilor generale sau condițiilor din documentația utilizatorului
- la schimbarea pieselor originale ale produsului
- neglijarea îngrijirii bunurilor

- instalarea sau manipularea necorespunzătoare echipamentului
- dezastre naturale, forțe naturale sau forță majoră
- utilizarea tensiunii de alimentare incorecte
- utilizarea software-ului sau software-ului incorect, neautorizat sau ilegal
- utilizarea consumabilelor incorecte sau neoriginale în cazul în care apare un defect ca urmare a unor astfel de consumabile
- uzura naturală a produsului sau a oricărei părți a acestuia
- efectul de supra-sarcina în rețea (de exemplu, fulger), cu excepția abaterilor normale
- deteriorarea produsului de către un virus de computer.

Dacă produsul revendicat se dovedește a fi defect sau deteriorat ca urmare a oricăruia dintre cazurile care nu sunt acoperite de garanție, cererea va fi respinsă. Aceste limitări nu se aplică în cazul în care proprietățile bunurilor care sunt contrare condițiilor de mai sus au fost în mod expres agreeate, schimbate sau declarate de cumpărător și vânzător. Cumpărătorul riscă, de asemenea, să se respingă cererea pentru ruperea sigiliului sau a numărului de serie doar dacă numărul de serie ar fi distrus în uz normal. Cumpărătorul se expune în plus la riscul de respingere a creanței dacă mărfurile în tot sau în parte sunt contaminate în mod semnificativ sau nu îndeplinesc condițiile igienice de bază. Muziker are în ofertă și vânzarea de bunuri deja ambalate cu grade diferite de daune sau semne de utilizare. Este vorba despre mărfuri neambalate sau cu ambalaje deteriorate, bunuri uzate returnate sau mărfuri deteriorate. Aceste mărfuri nu pot fi înlocuite cu produse noi ca parte a reclamației și nu pot fi reclamate pentru un defect pentru care mărfurile au fost vândute la un preț redus.

Uzura caracteristică a unui anumit material în utilizare nu este considerată un defect. Nu este un defect dacă rezultă din natura articolului vândut că durata de viață a acestuia este mai scurtă decât perioada de garanție, iar atunci când este utilizat în mod normal, acesta va fi uzat înainte de expirarea perioadei de garanție. Garanția nu se aplică consumabilului în sine (corzi, tamburi, bețe de tobă, corzi, fadere, potențiometre, tuburi electronice), sau produselor purtate în mod natural, sau care prin natura și utilizarea lor sunt supuse uzurii naturale (de exemplu, cipale, butoane, pârgii, clape, ciocane, arcuri, tije, benzi de cauciuc etc.). Garanția pentru consumabile este, de asemenea, exclusă dacă consumabilele fac parte din bunurile achiziționate.

4. Modul de rezolvare a reclamației

4.1. Diagnosticarea defectului

Imediat după livrarea bunurilor reclamate către Centrul de reparații Muziker (în măsura în care mărfurile reclamate pot fi identificate în conformitate cu cerere depusă) va începe diagnosticarea defectului reclamat. Mărfurile vor fi testate numai pentru defecțiunea indicată de cumpărător (în formularul de cerere sau în foaia de descriere a defecțiunilor). Pentru a indica eroarea, vă recomandăm în

special să completați formularul de reclamație sau să îl puneți în text, inclusiv în comunicarea electronică. Orice alte daune aparente ale mărfurilor care nu sunt identificate de cumpărător în descrierea erorii vor fi înregistrate în confirmarea cererii.

În cazul în care defectul reclamat este în mod vădit legat de unul dintre motivele pentru care se aplică o limitare sau excludere din garanție, Muziker poate oferi Cumpărătorului o reparație pe cheltuiala acestuia.

În cazul respingerii unei cereri către un cumpărător non-consumator (adică o persoană juridică), Muziker poate factura cumpărătorului și costurile diagnosticării erorii într-un centru de service extern autorizat sau alte costuri de reparație (de exemplu, transportul către și dinspre un centru de service extern autorizat pentru Muziker).

4.2. Defect remedabil

Următoarele drepturi de a soluționa o reclamație pentru un defect remedabil se aplică numai cumpărătorului care este consumator individual.

În cazul unui defect remedabil dar care împiedică folosirea corectă a produsului ca un produs fără defecte, cumpărătorul are dreptul la înlocuirea produsului, fie să se retragă din contract, adică rambursarea prețului de achiziție. Aceleași drepturi, adică dreptul de înlocuire sau de returnare a prețului de achiziție, aparțin cumpărătorului a cărui produs a fost deja reclamat de două ori și reparat, dacă apare a treia defecțiune în perioada de garanție sau dacă apar trei defecte diferite simultan. În cazul altor defecte nereparabile, adică cele care nu pot fi înlăturate, dar care nu împiedică utilizarea corespunzătoare a produsului (de exemplu, aparat electric, funcțional, dar zgâriat), cumpărătorul are dreptul la o reducere rezonabilă la prețul de achiziție. Valoarea reducerii este o problemă de acord între cumpărător și Muziker.

4.3. Defect iremediabil

Următoarele drepturi de a soluționa o cerere de defect iremediabil se aplică numai cumpărătorului care este un consumator individual.

În cazul unui defect iremediabil care împiedică folosirea corectă a produsului ca un produs fără defecte, cumpărătorul are dreptul fie să schimbe produsul, fie să se retragă din contract, adică rambursarea prețului de achiziție. Aceleași drepturi, adică dreptul de a schimba sau de a i se returna prețul de achiziție, aparțin și cumpărătorului al cărui produs a fost deja reclamat de două ori și reparat, dacă apare a treia defecțiune în perioada de garanție sau dacă apar trei defecte diferite simultan. În cazul altor defecte iremediabile, adică cele care nu pot fi înlăturate, dar nu împiedică utilizarea corespunzătoare a produsului (de exemplu, aparat electric funcțional, dar zgâriat), cumpărătorul are dreptul la o

reducere rezonabilă la prețul de achiziție. Valoarea reducerii este o problemă de acord între cumpărător și Muziker.

4.4. Limita de timp pentru manipularea reclamațiilor

Pe baza deciziei cumpărătorului (consumatorului, adică a unei persoane fizice) care dintre aceste drepturi dorește să-și exercite, Muziker va stabili metoda de soluționare a reclamației în funcție de natura defectului în termen de cel mult 3 zile lucrătoare iar în cazuri justificate în care este nevoie de testare tehnică a produsului, în termen de 30 de zile. După stabilirea metodei de gestionare a reclamației, cererea va fi soluționată imediat; în cazuri justificate, cererea poate fi soluționată ulterior, de ex. dacă produsul reclamat este trimis pentru reparații sau diagnostic la un serviciu extern autorizat. Cu toate acestea, cererea nu trebuie soluționată în mai mult de 30 de zile de la data creanței. După expirarea perioadei de soluționare a creanței, cumpărătorul care este consumator (persoană fizică) are dreptul să se retragă din contract sau are dreptul de a schimba produsul cu un produs nou.

Termenul limită pentru gestionarea reclamației începe în ziua următoare depunerii cererii (este necesară o descriere detaliată a erorii) sau a livrării / predării produselor reclamate cu accesoriile complete către Muziker. Dacă nu sunt îndeplinite oricare dintre condițiile de mai sus, procedura de reclamație nu poate fi inițiată. Perioada de garanție este prelungită cu durata procedurii de reclamație.

Termenul de soluționare a unei reclamații se aplică numai consumatorilor, adică persoane fizice și nu persoanelor juridice. Termenul limită pentru soluționarea reclamației unei persoane juridice este de maximum 60 de zile.

4.5. Atunci când cererea este considerată a fi rezolvată Rezolvarea cererii se face prin încetarea procedurii de reclamație:

- prin predarea produsului reparat,
- prin înlocuirea produsului,
- prin returnarea sumei de achiziție a produsului,
- prin aplicarea unei reduceri rezonabile la pretul produsului,
- cerere scrisă de acceptare a performanței (în caz de respingere a reclamației)
- respingerea motivată a creanței.

4.6. Respingerea cererii

Dacă un consumator - cumpărător formulează o cerere în primele 12 luni de la livrarea produsului către cumpărător, Muziker poate refuza cererea numai pe baza evaluării profesionale. Muziker suportă costurile evaluării experților, precum și toate costurile colaterale evaluării experților în primele 12 luni de la livrarea produsului către cumpărător.

În cazul în care un consumator - cumpărător face o cerere după 12 luni de la livrarea produsului către cumpărător, Muziker poate gestiona cererea chiar și fără evaluarea unui expert. În acest caz, Muziker va furniza consumatorului informații despre unde să trimită produsul pentru evaluare profesională.

Dacă consumatorul trimite un astfel de produs pentru evaluarea experților și această evaluare a experților demonstrează că produsul are într-adevăr un defect pentru care Muziker este responsabil, cumpărătorul poate reaplica cererea. Muziker nu poate respinge o cerere, dar trebuie să o gestioneze într-un alt mod, adică predând produsul reparat, înlocuind produsul, rambursând prețul de achiziție al produsului sau aplicând o reducere rezonabilă la prețul produsului, această reducere rezonabilă fiind acordul dintre cumpărătorul și Muziker.

În cazul în care cumpărătorul, care este un consumator, trimite produsul pentru evaluare de expert către persoana desemnată, costurile de evaluare ale expertului, precum și toate celelalte costuri aferente în mod rezonabil suportate de către cumpărător, vor fi suportate de Muziker, adică pe întreaga perioadă de garanție, indiferent de rezultat a evaluării experților.

Cu toate acestea, în cazul în care produsul este trimis pentru expertiză la o persoană care nu este desemnată, adică un expert sau o persoană autorizată, notificată sau acreditată, costurile evaluării expertului, precum și orice alte costuri suportate în mod rezonabil trebuie rambursate de către vânzător către cumpărător-consumator, dacă evaluarea va dovedi responsabilitatea lui Muziker pentru defectul revendicat, în termen de 14 zile de la data formulării cererii.

Dacă totuși, evaluarea expertului arată că cumpărătorul-consumator este responsabil pentru defecte, atunci toate costurile sunt suportate de către consumatorul însuși.

4.7. Dovada gestionării reclamațiilor

Muziker emite o dovadă scrisă a primirii cererii către cumpărător-consumator în termen de 30 de zile de la predarea cererii.

4.8. Livrarea bunurilor reclamate după rezolvarea reclamației

După procesarea reclamației, trimitem mărfurile cumpărătorului - consumator, care a solicitat reparația, la adresa indicată în timpul reclamației. În cazul în care cumpărătorul a predat marfa pentru reparație într-unul din spațiile (magazinele) Muziker, mărfurile vor fi trimise la sediu după soluționarea cererii. Cumpărătorul - consumatorul este obligat să preia produsul revendicat după cerere în termenul convenit, cel târziu în termen de 30 de zile de la încheierea reclamației. După această perioadă, vânzătorul poate percepe consumatorului o taxă (depozitare) în valoare de 3 Eur / bucată pentru fiecare zi începută de depozitare a mărfii.

5. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind consumatorii are ca scop realizarea soluționării pe cale amiabilă a litigiilor și acordul dintre părți. Consumatorul poate utiliza platforma online de soluționare a litigiilor disponibilă la <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> pentru a trimite o propunere de soluționare alternativă a litigiilor.

6. Autoritatea de supraveghere

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>

Această POLITICA DE RECLAMAȚII este valabilă începând cu data de 19.6.2020.