

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Obecná ustanovení

Reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek prodávajícího Muziker, a.s. se sídlem Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Slovenská republika, zapsaného v OR Okr. soudu Bratislava I, v oddíle Sa, vložce č. 3337 / B a definuje postup při uplatnění reklamace. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Kupující, který není spotřebitelem, si nemůže nárokovat stejná práva týkající se odpovědnosti za vady, záruky a uplatnění reklamace, jako kupující, který je spotřebitelem. Kupující má právo uplatnit u prodávajícího záruku jen na zboží, které vykazuje vady zaviněné výrobcem, dodavatelem nebo prodávajícím, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.

2. Záruční podmínky

2.1. Záruka

Záruka na prodaný výrobek je zákonem vymezena doba, po kterou je Muziker odpovědný za vady, které se vyskytnou na prodaném výrobku.

2.2. Začátek záruční doby

Záruční doba plyne od momentu převzetí věci kupujícím – spotřebitelem, resp. pokud má věc uvést do provozu někdo jiný (např. autorizované středisko), tak záruční doba začíná běžet až uvedením věci do provozu.

2.3. Délka záruční doby

2.3.1. Zákonná záruční doba

Muziker poskytuje kupujícímu, který je spotřebitelem, zákonnou záruční dobu v délce 24 měsíců na nové zboží a zkrácenou záruční dobu na zánovní zboží a spotřební materiál. Muziker poskytuje kupujícímu, který není spotřebitelem, zkrácenou 12 měsíční záruční dobu na nové zboží.

2.3.2. Prodloužená záruční doba nad rámec zákona

Mimo zákonné záruční doby poskytuje Muziker kupujícímu, který je spotřebitelem, prodlouženou zákonnou dobu o 12 měsíců na nové zboží. Tato prodloužená doba se nevztahuje na spotřební materiál, drobný spotřební materiál, zboží podléhající zkáze ani na zánovní zboží. Prodloužená záruka platí pouze pro členy Muziker klubu a nevztahuje se na ty členy klubu, kteří jsou zároveň právnickou osobou. Během prodloužené záruční doby platí pro kupujícího, který je spotřebitelem, upravené podmínky záruky a kupující nemá právo požadovat uplatnění práv platných při zákonné záruční době. Pokud se během platnosti prodloužené záruční doby (nad rámec zákonné 24měsíční lhůty)

vyskytne vada produktu, kterou lze odstranit a vada není ze záruky vyloučena, Muziker odstraní vadu na své náklady.

Pokud se během platnosti prodloužené záruční doby (nad rámec zákonné 24 měsíční lhůty) vyskytne vada produktu, kterou nelze odstranit, Muziker nevrátí zákazníkovi plnou kupní cenu, ale poskytne záruční plnění formou vystavení poukázky v zůstatkové hodnotě reklamovaného zboží. Tato poukázka slouží výhradně na nákup jiného zboží. Lhůta pro vyřízení reklamace produktu může být v případě složitější technické diagnostiky nebo opravy zboží delší než 30 dní.

2.3.3. Záruční doba podle druhu zboží

Záruční doba je v případě

- nového zboží 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak *;
- rozbaleného zboží 24 měsíců;
- používaného nebo zánovního zboží 12 měsíců, pokud není uvedeno jinak;
- spotřebního zboží a drobného spotřebního materiálu (například: trsátka, blány na bicí nástroje, paličky na bicí nástroje, struny, fadery, potenciometry, elektronky a podobně) 3 měsíce, přičemž v rámci záruky se posuzují pouze materiálové a výrobní vady takového zboží;
- zboží podléhající zkáze je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do 24 měsíců, pokud však je na zboží uvedeno datum spotřeby, záruční doba se zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží. Do záruční doby se nepočítá doba, po kterou je výrobek v záruční opravě. Při výměně reklamovaného výrobku za nový začíná běžet nová záruční doba.

* Možnost prodloužení záruky na 36 měsíců se řídí Pravidly užívání Muziker klubu.

2.4. Doklad o záruce

Dokladem o záruce je v případě nákupu zboží přes internet prodejní doklad (elektronická faktura). V případě internetového nákupu tento doklad kupujícímu doručíme elektronickou poštou v rámci obchodního procesu během expedice zásilky s objednaným zbožím.

3. Práva, povinnosti a doporučení při uplatnění reklamace

3.1. Zjištění vady

Doporučujeme každému kupujícímu, aby si bezprostředně při přebírání zboží od přepravce zkontroloval v přítomnosti kurýra stav zásilky (počet balíků, případné poškození transportního obalu nebo jiné nesrovnalosti) podle přepravního listu.

Kupující může odmítnout převzetí zásilky, v případě pokud je zjevně v rozporu s kupní smlouvou nebo pokud je zásilka neúplná či poškozená. Pokud kupující takovou zásilku převezme, je třeba popsat zjištěn nesoulad s kupní smlouvou

v předávacím protokolu. Poškozenou nebo neúplnou zásilku musí kupující neprodleně po zjištění reklamovat u prodejce. V zájmu získání automatické výměny zboží Vám doporučujeme nahlásit poškozenou zásilku nejpozději do 24 hodin. Dodatečná reklamáce poškození zásilky nebo neúplné zásilky přitom kupujícího nezbavuje nároku na uplatnění odpovědnosti za vady, z takové dodatečné reklamáce však nevyplývá automatická výměna zboží. Automatickou výměnu zboží si může uplatnit pouze kupující, který je spotřebitelem. Při nákupu zboží na firmu tato možnost neplatí.

3.2. Podmínky a způsob uplatnění reklamáce

Pokud zboží vykazuje chyby, zákazník má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího zejména prostřednictvím formuláře na internetových stránkách společnosti, případně jiným prokazatelným způsobem. Reklamaci kupující u prodávajícího musí uplatnit neprodleně po zjištění vady zboží a vždy pouze na základě prodejního dokladu (blok z registrační pokladny, faktura) k příslušnému zboží. Během záruční doby má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Podmínkou zahájení reklamačního řízení je uplatnění reklamáce a předání nebo doručení reklamovaného zboží včetně příslušenství prodávajícímu spolu se záručním listem (prodejním dokladem).

Vyplněný, vytištěný a k reklamovanému zboží přiložený formulář s údaji o reklamaci nám pomůže rychleji identifikovat reklamaci. Muziker vydá bezprostředně po přijetí reklamáce kupujícímu elektronickou formou písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem a který způsob vyřízení reklamáce kupující preferuje.

3.3. Zabezpečení zařízení, záloha dat a tovární nastavení výrobku před předáním na diagnostiku

V případě, že je předmětem reklamáce zařízení umožňující ukládání dat, doporučujeme kupujícímu vytvořit si před předáním nebo doručením zboží na reklamaci přiměřenou zálohu těchto dat. Muziker neručí za možné poškození, ztrátu nebo odstranění takových dat. Pokud je reklamované zařízení chráněné heslem nebo jiným zabezpečovacím mechanismem, je kupující povinen před předáním zařízení k reklamaci tuto ochranu odstranit nebo uvést při uplatnění reklamáce způsob je možný přístup do zařízení. Neumožnění plného přístupu do zařízení může mít za následek neúplné provedení diagnostiky nebo opravy. Kupující tímto bere na vědomí, že případná diagnostika výrobku v rámci reklamačního řízení může vyžadovat případné uvedení jakéhokoliv elektronického zařízení do továrního nastavení a ztrátu individuálních nastavení výrobku ve stavu před předáním do reklamačního řízení.

3.4. Doručení výrobku na reklamační řízení

Kupující – spotřebitel může v závislosti na druhu reklamáce zboží:

- poslat individuálně do reklamačního střediska Muziker: Muziker reklamační středisko, Logistický areál P3, Hala 2, číslo popisné 1102, 900 55 Lozorno, SR
- předat na některé z provozoven (prodejen) Muziker

- požádat Muziker prostřednictvím formuláře při uplatnění reklamace o vyzvednutí a doručení zboží do reklamačního střediska na náklady Muzikeru.

Instrukce o možných způsobech doručení reklamovaného zboží a pokyny týkající se zabalení a přepravy balíku budou kupujícímu – spotřebiteli odeslány v potvrzení o uplatnění příslušného typu reklamace. Kupující má právo na úhradu nutných a účelně vynaložených nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odesílání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných nároků. To znamená, že pokud kupující – spotřebitel poslal zboží do reklamačního střediska Muziker za účelem reklamace individuálně, má po předložení potvrzení o nákladech na přepravu zboží do Muzikeru, nárok na proplacení těchto nákladů ze strany Muzikeru.

Muziker si však vyhrazuje právo zamítnout kupujícímu proplacení neúměrně nebo neúčelně vynaložených nákladů na doručení reklamovaného zboží, přičemž bude při posouzení oprávněnosti nároku kupujícího – spotřebitele vycházet z možnosti nejlevnějších způsobů přepravy, které jsou pro spotřebitele běžně dostupné při vynaložení přiměřeného úsilí. Za případné poškození reklamovaného zboží následkem individuální přepravy Muziker neručí. V případě, že kupující v závislosti na typu uplatněné reklamace doručuje zboží do reklamačního střediska Muziker individuálně, pošle ho na adresu:

Muziker

Reklamační středisko

Logistický areál P3

Hala 2, číslo popisné 1102

900 55 Lozorno

Slovenská republika Doporučujeme zboží před doručením nebo vyzvednutím za účelem doručení do Muzikeru zabalit do bezpečného transportního obalu a do balíku přiložit vytištěné potvrzení o uplatnění reklamace. Bez přiloženého potvrzení o uplatnění reklamace nebo podrobného popisu reklamované vady a dalších náležitostí, jako číslo prodejního dokladu, datum uplatnění reklamace, označení zboží, jméno a příjmení, adresa pro doručení zboží po vyřízení reklamace a e-mailová adresa, nebude možné identifikovat zboží a začít reklamační řízení. Doporučujeme proto na reklamaci využít příslušný formulář na naší internetové stránce, který obsahuje pole pro sběr všech informací potřebných pro bezproblémovou a rychlou identifikaci reklamovaného zboží v našem reklamačním středisku. Kupující bere na vědomí, že pokud nedodá reklamované zboží včetně kompletního doručení příslušenství, nelze zahájit reklamační řízení.

3.5. Výluky ze záruk

Záruka se nevztahuje na chyby a poškození výrobku v důsledku některého z uvedených případů:

- mechanické poškození zboží kupujícím

- úprava výrobku kupujícím (ohýbání, řezání, zkracování, vrtání), pokud vznikla vada důsledkem takové úpravy
- používání zboží v neodpovídajících podmínkách
- neodborná manipulace nebo nesprávné či nepřiměřené zacházení s výrobkem nebo některou jeho částí
- nadměrné zatěžování nebo používání v rozporu s obecnými zásadami či podmínkami v uživatelské dokumentaci
- změnou originálních částí výrobku
- zanedbání péče o zboží
- neodborná montáž nebo zásah do zařízení
- živelná pohroma, přírodní živly nebo vyšší moc
- použití nesprávného napájecího napětí
- použití nesprávného, neautorizovaného nebo nelegálního programového vybavení nebo softwaru
- použití nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, když vznikla vada důsledkem takového spotřebního materiálu
- přirozené opotřebení výrobku nebo některé jeho části
- účinek přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek
- poškození výrobku počítačovým virem

V případě, že se prokáže, že reklamovaný výrobek má vadu nebo poškození následkem některého z případů, na které se nevztahuje záruka, bude reklama zamítnuta. Tato omezení neplatí, jestliže byly vlastnosti zboží, které jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuté, vyměněné nebo prodávajícím deklarované. Kupující se také vystavuje riziku zamítnutí reklama porušením pečeti nebo sériového čísla, ledaže by k porušení sériového čísla došlo při obvyklém používání. Kupující se dále vystavuje riziku zamítnutí reklama, pokud je zboží nebo jeho součást výrazně znečištěna nebo nespĺňuje základní hygienické podmínky. Muziker nabízí ve svém sortimentu i prodej již rozbaleného zboží s různým stupněm poškození nebo známek používání. Jde o rozbalené zboží s poškozeným obalem, vrácené použité zboží nebo poškozené zboží. Toto zboží není možné v rámci reklama vyměnit za nový kus a nelze jej reklamovat pro vadu, pro kterou bylo toto zboží prodáno ve snížené ceně. Opotřebení charakteristické pro daný materiál nebo použití se nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokud z povahy prodané věci vyplývá, že její životnost je kratší než záruční doba a když při obvyklém užívání takové věci dojde k jejímu celkovému opotřebení ještě před samotným uplynutím záruční doby. Záruka se nevztahuje na samotný spotřební materiál (trsatka, blány na bicí, paličky na bicí, struny, fadery, potenciometry a elektronky) ani na produkty, které se přirozeně opotřebávají nebo svou materiálovou povahou a způsobem použití podléhají opotřebení (např. činely, tlačítka, páčky, klapky,

kladívka, pružinky, táhla, gumičky apod.). Záruka na spotřební materiál je vyloučena, i když je spotřební materiál součástí zakoupeného zboží.

4. Průběh a vyřízení reklamace

4.1. Diagnostika vady

Ihned po doručení reklamovaného zboží do reklamačního střediska, Muziker (pokud je možné identifikovat reklamované zboží v souladu s uplatněnou reklamací) začne s diagnostikou reklamované vady. Zboží bude testováno pouze s ohledem na chybu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři nebo v přiloženém listě s popisem chyby). Pro uvedení chyby doporučujeme zejména vyplnění reklamačního formuláře, případně písemnou formu včetně elektronické komunikace. Další zjištěné očividné poškození zboží, které kupující neuvedl v popisu chyby, budou zaznamenány v potvrzení o vyřízení reklamace.

V případě, že má reklamovaná vada zjevnou souvislost s některým z důvodů, pro který platí omezení nebo výluka ze záruky, může Muziker nabídnout kupujícímu zpoplatněnou opravu na jeho náklady. V případě zamítnutí reklamace kupujícímu, který není spotřebitelem, může Muziker přefakturovat tomuto kupujícímu i náklady na diagnostiku chyby v externím autorizovaném servisu nebo další náklady na realizaci opravy (např. doprava z a do externího autorizovaného servisu do Muzikeru).

4.2. Odstranitelná vada

Níže uvedená práva na vyřízení reklamace u odstranitelné vady se vztahují pouze na kupujícího, který je spotřebitelem. U odstranitelné vady má kupující, který je spotřebitelem, právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. O způsobu odstranění vady rozhoduje Muziker, který je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Kupující však může namísto odstranění vady, tedy místo opravy, požadovat výměnu vadné věci za bezvadnou, tedy bezchybnou, resp. pokud se vada týká pouze součásti věci, tak výměnu součásti, jestliže tím Muzikeru nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady. Muziker může vždy namísto odstranění vady (opravy) vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.

4.3. Neodstranitelná vada

Níže uvedená práva na vyřízení reklamace při neodstranitelné vadě se vztahují pouze na kupujícího, který je spotřebitelem.

Při neodstranitelné vadě, která brání řádnému užívání věci na daný účel jako věc bez vady, má kupující právo buď na výměnu věci, nebo na odstoupení od smlouvy, tedy vrácení kupní ceny. Tytéž práva, tedy právo na výměnu věci nebo vrácení kupní ceny, přísluší kupujícímu i tehdy, když se stejná odstranitelná vada, která již byla dvakrát reklamovaná a odstraněna opravou, vyskytne potřetí v záruční době nebo pokud se současně vyskytnou tři rozdílné vady. U jiných neodstranitelných vad, tedy takových, které se sice odstranit nedají, ale nebrání řádnému užívání věci (např. funkční, ale poškrábaný elektrospotřebič), má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Výše slevy je věcí dohody mezi kupujícím a Muzikerem.

4.4. Lhůta pro vyřízení reklamace

Na základě rozhodnutí kupujícího, které z těchto práv chce uplatnit, Muziker určí způsob vyřízení reklamace v závislosti na charakteru vady ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů, v odůvodněných případech, zejména pokud to vyžaduje složitější technické zkoušky výrobku, do 30 dní. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později, např. pokud se reklamovaný výrobek posílá na opravu nebo diagnostiku do externího autorizovaného servisu. Vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující, který je spotřebitelem právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace (nezbytný je podrobný popis chyby) a doručení nebo předání reklamovaného zboží s kompletním příslušenstvím kupujícím Muzikeru. Pokud není některá z uvedených podmínek splněna, nelze zahájit reklamační řízení. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu reklamačního řízení.

Lhůta pro vyřízení reklamace se vztahuje pouze na kupujícího, který je spotřebitelem. Lhůta pro vyřízení reklamace kupujícího, který není spotřebitelem je maximálně 60 dní.

4.5. Kdy se reklamace považuje za vyřízenou

Vybavením reklamace je ukončení reklamačního řízení:

- předáním opraveného výrobku
- výměnou výrobku
- vrácením kupní ceny výrobku
- vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku
- písemná výzva k převzetí plnění (v případě zamítnutí reklamace)
- odůvodněné zamítnutí reklamace.

4.6. Zamítnutí reklamace

Pokud kupující, který je spotřebitelem, uplatní reklamaci během prvních 12 měsíců od doručení výrobku kupujícímu, Muziker může reklamaci vyřídit zamítnutím pouze na základě odborného posouzení. Náklady na odborné posouzení, jakož i veškeré náklady související s odborným posouzením hradí během prvních 12 měsíců od doručení výrobku kupujícímu Muziker. Pokud kupující, který je spotřebitelem, uplatní reklamaci po uplynutí 12 měsíců od doručení výrobku kupujícímu, Muziker ji může zamítnout i bez odborného posouzení. V takovém případě Muziker poskytne spotřebiteli informaci o tom, kam může výrobek poslat na odborné posouzení.

Pokud spotřebitel pošle takový výrobek na odborné posouzení a toto odborné posouzení prokáže, že výrobek má skutečně vadu, za kterou odpovídá Muziker, může kupující reklamaci znovu uplatnit. Znovu uplatněnou reklamaci Muziker nemůže odmítnout, ale musí ji vyřídit jiným způsobem, tedy předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku nebo vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, přičemž přiměřená sleva je věcí dohody mezi kupujícím a Muzikerem.

Pokud kupující, který je spotřebitelem, zašle výrobek na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese Muziker, tedy po celou dobu záruční doby bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud je však výrobek zaslán na odborné posouzení jiné než určené osobě, tedy znalci nebo autorizované nebo akreditované osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady je prodávající povinen uhradit kupujícímu – spotřebiteli pouze v případě, že odborné posouzení prokáže odpovědnost Muzikeru za reklamovanou vadu, a to ve lhůtě do 14 dnů ode dne opětovného uplatnění reklamace.

Pokud se však odborným posouzením prokáže, že odpovědný za vady je kupující spotřebitel, tak všechny náklady hradí spotřebitel sám.

4.7. Doklad o vyřízení reklamace

Muziker nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace vydá kupujícímu – spotřebiteli písemný doklad o vyřízení reklamace. Při kupujícím, který není spotřebiteli je tato lhůta 60 dnů.

4.8. Doručení reklamovaného zboží po vyřízení reklamace

Zboží po vyřízení reklamace posíláme kupujícímu – spotřebiteli, který reklamaci uplatnil, na adresu, kterou uvedl při uplatnění reklamace. Pokud kupující odevzdal zboží k reklamaci na některé z provozoven (prodejen) Muziker, bude mu zboží po vyřízení reklamace posláno na tuto provozovnu. Kupující – spotřebitel je povinen převzít si reklamovaný výrobek po reklamaci ve smluvené lhůtě, nejpozději do 30 dnů od ukončení reklamace. Po této lhůtě může prodávající požadovat od spotřebitele poplatek za uskladnění (skladné) ve výši 70 Kč/ks za každý, i započatý den uskladnění zboží.

5. Mimosoudní řešení sporů

Pokud prodávající na žádost o nápravu odpoví zamítavě nebo neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení svého sporu. Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dosáhnout přátelské urovnání sporu a dohodě stran. Subjektům zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (Alternative

dispute resolution) a příslušným subjektem alternativního řešení spotřebitelských sporů s prodávajícím

Muziker, a.s., Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

Spotřebitel může k podání návrhu na alternativní řešení svého sporu využít i platformu pro řešení sporů online, která je dostupná na webové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

6. Orgán dozoru

Česká obchodní inspekce,

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

Web: <http://www.coi.cz>

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 19.6.2020.