

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Postanowienia ogólne

Zasady postępowania reklamacyjnego stanowią integralną część Warunków handlowych sprzedawcy Muziker, a.s. z siedzibą pod adresem Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Slovenská republika, zapisanego w Rejestrze handlowym Sądu Bratysława I, Oddział Sa, Słowacja, ustęp numer 3337/B i określają procedurę zgłaszania reklamacji.

Kupujący jest zobowiązany zapoznać się z Zasadami postępowania reklamacyjnego i Ogólnymi warunkami przed złożeniem zamówienia. Zasady postępowania reklamacyjnego stosują przepisy z Kodeksu cywilnego uwzględniając warunki sprzedaży konsumenckiej. Inne stosunki umowne (np. Zakup między osobami prawnymi, tj. jeżeli kupujący nie jest konsumentem, ale osobą prawną) podlegają ogólnym przepisom dotyczącym odpowiedzialności za wady zgodnie z przepisami prawa cywilnego lub przepisy dotyczące odpowiedzialności za wady i gwarancji jakości na podstawie Kodeksu handlowego. Kupujący, który nie jest konsumentem, nie może zatem dochodzić takich samych praw w zakresie odpowiedzialności za wady, gwarancji i reklamacji, jak kupujący będący konsumentem.

Kupujący ma prawo dochodzić gwarancji od sprzedawcy tylko w przypadku towarów wykazujących wady spowodowane przez producenta, dostawcę lub sprzedawcę, objętych gwarancją i zakupionych od sprzedawcy.

2. Warunki gwarancji

2. 1. Gwarancja

Gwarancja na produkt to ustawowy okres, w którym Muziker ponosi odpowiedzialność za wady występujące w sprzedawanym produkcie.

2. 2. Początek okresu gwarancji

Okres gwarancji biegnie od momentu przyjęcia towaru przez kupującego - konsumenta lub odpowiednio jeśli przedmiot ma zostać oddany do użytku przez kogoś innego (np. autoryzowane centrum), wówczas okres gwarancji zaczyna biec dopiero w momencie uruchomienia produktu.

2. 3. Okres obowiązywania gwarancji

2.3.1. Ustawowy okres gwarancji

Muziker zapewnia kupującemu, który jest konsumentem, 24-miesięcznej ustawowej gwarancji na nowe towary oraz krótszego okresu gwarancji na używane towary i materiały eksploatacyjne. Prawa konsumenta kupującego regulują obowiązujące przepisy Kodeksu Cywilnego w ustawowym okresie gwarancji. Muziker zapewnia kupującemu, niebędącemu konsumentem ograniczoną 12-miesięczną gwarancję na nowe towary.

2.3.2. Przedłużony okres gwarancji poza prawem

Poza ustawowym okresem gwarancji Muziker przyznaje konsumentowi przedłużony okres ustawowy wynoszący 12 miesięcy na nowe towary. Ten przedłużony okres nie dotyczy materiałów eksploatacyjnych, małych materiałów eksploatacyjnych, towarów łatwo psujących się ani używanych towarów. Przedłużona gwarancja dotyczy tylko członków klubu Muziker, ale nie dotyczy tych członków klubu, którzy są jednocześnie osobami prawnymi.

W okresie przedłużonej gwarancji warunki gwarancji mają zastosowanie dla kupującego, będącego konsumentem, i kupujący nie ma prawa dochodzić praw wynikających z ustawowego okresu gwarancji.

Jeżeli w okresie przedłużonej gwarancji (poza ustawowym 24-miesięcznym okresem) wystąpi wada produktu, którą można usunąć, a wada nie jest wykluczona z gwarancji, Muziker usunie wadę na własny koszt. Jeśli w trakcie przedłużonego okresu gwarancji (poza ustawowym 24 miesięcznym okresem) zostanie stwierdzona wada produktu, której nie można usunąć, Muziker niezwroci klientowi pełnej ceny zakupu, ale zapewni roszczenie gwarancyjne, wystawiając kupon o wartości końcowej reklamowanego towaru. Kupon ten służy wyłącznie do zakupu innych towarów. W przypadku bardziej skomplikowanej diagnostyki technicznej lub naprawy towaru okres rozpatrzenia reklamacji produktu, może być dłuższy niż 30 dni.

2.3.3. Okres gwarancji według rodzaju towaru

Okres gwarancji jest w przypadku

- nowego towaru 24 miesiące, chyba że zaznaczono inaczej *;
- towaru rozpakowanego 24 miesiące;
- używanego lub bazarowego towaru 12 miesięcy, chyba że zaznaczono inaczej;
- towaru eksploatacyjnego i drobnych materiałów eksploatacyjnych (na przykład: kostki, naciągi perkusyjne, pałki perkusyjne, struny, suwaki, potencjometry, lampki i tym podobne) 3 miesiące, w tych przypadkach, w ramach gwarancji, rozpatrywane są tylko wady materiałowe i produkcyjne
- towaru łatwo psującego się, kupujący ma prawo skorzystać z prawa do wady w ciągu 24 miesięcy; jeśli jednak towary są oznaczone datą ważności, okres gwarancji ulega skróceniu tylko do daty wskazanej na opakowaniu towaru. Okres gwarancji nie obejmuje okresu, w którym produkt jest objęty naprawą gwarancyjną. Po wymianie reklamowanego produktu na nowy rozpoczyna się nowy okres gwarancji.

* Jeśli jesteś zainteresowany przedłużoną gwarancją 36 miesięcy, zapoznaj się z korzyściami Klubu Muziker

2. 4. Dokument gwarancyjny

Dokumentem gwarancyjnym w przypadku zakupu towaru przez Internet jest dokument sprzedaży (faktura elektroniczna). W przypadku zakupu przez Internet dokument ten zostanie dostarczony kupującemu pocztą elektroniczną w ramach procesu biznesowego podczas wysyłki z zamówionym towarem.

3. Prawa, obowiązki i zalecenia w procedurach reklamacyjnych

3.1. Wykrywanie wady

Zalecamy każdemu kupującemu sprawdzenie stanu przesyłki niezwłocznie w obecności kuriera (ilość paczek, możliwe uszkodzenia paczki transportowej lub innych nieprawidłowości) zgodnie z listem przewozowym. Kupujący może odmówić przyjęcia przesyłki, jeżeli jest ona wyraźnie niezgodna z umową zakupu lub jeśli przesyłka jest niekompletna lub uszkodzona. Jeśli kupujący zaakceptuje taką przesyłkę, konieczne jest spisanie wykrytej niezgodności z umową zakupu w protokole szkodowym. Jeśli przesyłka jest uszkodzona lub niekompletna, kupujący musi niezwłocznie złożyć reklamację u sprzedawcy. W celu uzyskania automatycznej wymiany towaru zalecamy zgłoszenie uszkodzonej przesyłki najpóźniej w ciągu 24 godzin. Dodatkowa reklamacja z tytułu uszkodzenia przesyłki lub niekompletnej przesyłki nie pozbawia kupującego prawa do dochodzenia odpowiedzialności za wady, ale taka dodatkowa reklamacja nie implikuje automatycznej wymiany towaru. Tylko nabywca będący konsumentem może zastosować automatyczną wymianę towarów. Ta opcja nie ma zastosowania przy zakupie towarów dla firmy.

3.2. Warunki i sposób złożenia reklamacji

Jeżeli towar jest wadliwy, kupujący ma prawo do złożenia reklamacji u sprzedawcy zgodnie z postanowieniami ustawy o ochronie konsumentów, w szczególności poprzez formularz na stronie internetowej sprzedawcy lub w inny możliwy do wykazania sposób. Kupujący musi złożyć reklamację u sprzedawcy niezwłocznie po wykryciu wady towaru i zawsze tylko na podstawie dowodu zakupu (blok z kasy fiskalnej, faktura) dla odpowiednich towarów. W okresie gwarancyjnym konsument ma prawo do bezpłatnego usunięcia wady. Warunkiem rozpoczęcia procedury reklamacyjnej jest złożenie reklamacji oraz przekazanie lub dostarczenie reklamowanego towaru, w tym akcesoriów, do sprzedawcy wraz z kartą gwarancyjną (dowód zakupu). Wypełniony, wydrukowany i dołączony formularz reklamacyjny z danymi do reklamacji, pomoże szybciej zidentyfikować reklamację.

Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, Muziker elektronicznie potwierdza kupującemu jej przyjęcie, kiedy reklamacja została złożona, co jest jej treścią i w jaki sposób jej rozstrzygnięcia kupujący wybiera.

3.3. Zabezpieczenia urządzenia, kopia zapasowa danych i ustawienia fabryczne produktu przed przekazaniem do diagnostyki

W przypadku, gdy przedmiotem reklamacji jest urządzenie umożliwiające przechowywanie danych, zalecamy kupującemu utworzenie odpowiedniej kopii zapasowej danych przed przekazaniem lub dostarczeniem towaru do reklamacji. Muziker nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie, utratę lub usunięcie takich danych. Jeśli reklamowane urządzenie jest chronione hasłem lub innym mechanizmem zabezpieczającym, kupujący jest zobowiązany do usunięcia zabezpieczenia przed zgłoszeniem urządzenia do reklamacji lub określenia sposobu, w jaki można uzyskać do niego dostęp. Brak pełnego dostępu do urządzenia może spowodować niepełną diagnostykę lub naprawę. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że wszelka diagnostyka produktu w

procedurze reklamacyjnej, może wymagać ewentualnego powrotu sprzętu elektronicznego do ustawień fabrycznych oraz utraty indywidualnych ustawień produktu w stanie przed poddaniem do procedury reklamacyjnej.

3.4 Dostawa produktu do procedury reklamacyjnej

Kupujący - konsument może, w zależności od rodzaju reklamacji towaru

- wysłać we własnym zakresie do centrum reklamacyjnego Muziker:
Muziker reklamačné stredisko
Logistický areál P3
Hala 2, súpisné číslo 1102
900 55 Lozorno
Slovensko
- przekazać w niektórych ze sklepów stacjonarnych Muziker
- poprosić Muziker za pośrednictwem formularza reklamacyjnego o odbiór i dostarczenie towarów do centrum reklamacyjnego na koszt Muziker.

Instrukcje dotyczące możliwych sposobów dostarczenia reklamowanego towaru oraz instrukcje dotyczące pakowania i transportu paczki, zostaną przesłane kupującemu - konsumentowi w potwierdzeniu zgłoszenia odpowiedniego rodzaju reklamacji.

Kupujący ma prawo do zwrotu niezbędnych i celowo poniesionych kosztów (w szczególności kosztów wysyłki, które zapłacił przy wysyłce reklamowanych towarów), poniesionych przez niego w związku z dochodzeniem uzasadnionych roszczeń. Oznacza to, że jeżeli kupujący - konsument wysłał towar do centrum reklamacji Muziker w celu indywidualnego dochodzenia roszczeń, jest on uprawniony do zwrotu tych kosztów przez Muziker po przedstawieniu potwierdzenia kosztów transportu towarów do Muziker. Muziker zastrzega sobie jednak prawo do odmowy kupującemu zwrotu nieproporcjonalnie lub nieuzasadnionych kosztów dostawy reklamowanego towaru, w oparciu o kwalifikowalność roszczenia kupującego - konsumenta na podstawie najtańszych środków transportu zwykle dostępnych konsumentowi przy rozsądnym wysiłku. Muziker nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia reklamowanego towaru wynikające z indywidualnego transportu. Jeśli kupujący dostarcza towar indywidualnie, w zależności od rodzaju reklamacji do centrum reklamacji Muziker, to wysyła go na następujący adres:

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

Zalecamy zapakowanie towaru w bezpieczny karton transportowy przed wysyłką lub odbiorem do dostawy do Muziker, a także załączyć wydrukowany formularz reklamacji. Bez załączonego formularza reklamacyjnego lub szczegółowego opisu reklamowanej wady i innych danych szczegółowych, takich jak numer dowodu zakupu, data reklamacji, identyfikacja towaru, imię i nazwisko, adres dostawy towarów po rozpatrzeniu reklamacji i adres e-mail nie będzie możliwe rozpoczęcie procedury reklamacyjnej. Dlatego zalecamy skorzystanie z odpowiedniego formularza na naszej stronie internetowej, który zawiera pola do

wypełnienia wszystkich informacji niezbędnych do bezproblemowej i szybkiej identyfikacji reklamowanych towarów w naszym centrum reklamacji. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że rozpoczęcie procedury reklamacyjnej nie jest możliwe, jeśli nie dostarczono reklamowany towar, w tym kompletnie dostarczonych akcesoriów.

3.5 Wyłączenia z gwarancji

Gwarancja nie obejmuje wad i uszkodzeń produktu wynikających z jednego z poniższych:

- mechaniczne uszkodzenie towaru przez kupującego
- modyfikacja produktu przez kupującego (zginanie, cięcie, skracanie, wiercenie), jeżeli w wyniku takiej modyfikacji powstanie wada
- używanie towarów w niezgodnych warunkach
- niewłaściwa obsługa lub niestosowne albo nieprawidłowe korzystanie z produktu lub jego części
- nieprawidłowe obciążenie lub użytkowanie niezgodne z ogólnymi ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO zasadami lub warunkami zawartymi w dokumentacji użytkownika
- zmieniając oryginalne części produktu
- zaniedbana opieka towarami
- niewłaściwa instalacja lub manipulowanie urządzeniem
- klęska żywiołowa, siły naturalne lub siła wyższa
- zastosowanie niewłaściwego napięcia zasilania
- korzystanie z nieprawidłowego, nieautoryzowanego lub nielegalnego oprogramowania
- użycie niewłaściwych lub nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych, jeżeli wada powstaje w wyniku takich materiałów eksploatacyjnych
- naturalne zużycie produktu lub dowolnej jego części
- wpływ przepięcia w sieci (np. błyskawicy), z wyjątkiem odchyień normalnych
- uszkodzenie produktu przez wirusem komputerowym

Jeśli reklamowany produkt okaże się wadliwy lub uszkodzony w wyniku któregośkolwiek z przypadków nieobjętych gwarancją, reklamacja zostanie odrzucona. Ograniczenia te nie mają zastosowania, jeżeli właściwości towarów sprzeczne z powyższymi warunkami zostały wyraźnie uzgodnione, wymienione lub zadeklarowane przez kupującego i sprzedającego. Kupujący jest również narażony na odrzucenie roszczenia poprzez zerwanie plomby lub numeru seryjnego tylko wtedy, gdy numer seryjny zostałby uszkodzony podczas normalnego użytkowania. Kupujący naraża się ponadto na ryzyko odrzucenia reklamacji, jeżeli towar lub jego część jest znacznie zanieczyszczona lub nie spełnia podstawowych warunków higienicznych.

Muziker oferuje w swoim asortymencie również sprzedaż już rozpakowanych towarów o różnym stopniu uszkodzenia lub oznak użytkowania. Są to towary rozpakowane z uszkodzonym opakowaniem, zwrócone zużyte towary lub towary uszkodzone.

Tych towarów w ramach reklamacji nie jest możliwe wymienić na nowy i nie można domagać się reklamacji wady, w której taki towar został sprzedany w obniżonej cenie.

Charakterystyczne zużycia danego materiału lub zastosowanie w życie, nie jest uważane za wadę. Nie jest to wada, jeżeli z charakteru sprzedanego przedmiotu wynika, że jego żywotność jest krótsza niż okres gwarancji, a gdy zostanie on użyty podczas normalnego użytkowania i przed upływem okresu gwarancji. Gwarancja nie obejmuje samego materiału eksploatacyjnego (kostki, naciągi, pałeczki, struny, suwaki, potencjometry i lampki) ani produktów, które są naturalnie zużyte lub ze względu na swój charakter i użytkowanie podlegają naturalnemu zużyciu (np. talerze, guziki, dźwignie, klapy, młotki, sprężyny, pręty, gumki itp.). Gwarancja na materiały eksploatacyjne jest również wykluczona, jeśli materiały eksploatacyjne są częścią zakupionego towaru.

4. Przebieg i rozpatrzenie reklamacji

4.1. Diagnostyka usterki

Niezwłocznie po dostarczeniu reklamowanego towaru do centrum reklamacji Muziker (w miarę możliwości zidentyfikowania reklamowanego towaru zgodnie z procedurą reklamacyjną), rozpocznie diagnozowanie reklamowanej wady. Towar zostanie przetestowany tylko pod kątem błędu podanego przez kupującego (w formularzu reklamacyjnym lub w załączonym arkuszu opisu błędu). Aby wskazać błąd, zalecamy wypełnienie formularza reklamacyjnego lub pisemne w komunikacji elektronicznej. Wszelkie inne widoczne uszkodzenia towarów, które nie zostały wskazane przez kupującego w powodzie reklamacji, zostaną odnotowane w rozpatrzeniu reklamacji. W przypadku, gdy reklamowana wada jest wyraźnie związana z jednym z powodów, dla których obowiązuje ograniczenie lub wyłączenie z gwarancji, Muziker może zaoferować kupującemu naprawę za opłatę na jego koszt.

W przypadku odrzucenia reklamacji kupującemu, niebędącemu konsumentem Muziker może wystawić fakturę dla kupującego za koszty diagnostyki wady w zewnętrznym autoryzowanym centrum serwisowym lub inne koszty naprawy (np. transport do i z zewnętrznego autoryzowanego centrum serwisowego).

4.2. Wada usuwalna

Poniższe prawa do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji z tytułu wady usuwalnej dotyczą wyłącznie kupującego będącego konsumentem (osobą fizyczną). W przypadku wady usuwalnej, kupujący będący konsumentem ma prawo do bezpłatnego usunięcia, w odpowiednim czasie i sprawnym sposobem. Muziker decyduje o sposobie usunięcia wady, który jest zobowiązany do usunięcia wady bez zbędnej zwłoki. Kupujący zamiast usunięcia wady, tj. zamiast naprawy, może domagać się wymiany wadliwego elementu na bez wad, tj. bezbłędny, odpowiednio. jeżeli wada dotyczy tylko części rzeczy, to wymiana części, chyba że Muziker poniesie niestosowne koszty z powodu ceny towaru lub stopnia wady. Zamiast usuwania wady (naprawy) Muziker może zawsze zastąpić wadliwy produkt sprawnym, jeśli nie spowoduje poważne trudności kupującemu.

4.3. Wada niemożliwa do usunięcia

Poniższe prawa do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji z tytułu nieusuwalnej

wady dotyczą wyłącznie kupującego będącego konsumentem (osobą fizyczną). W przypadku wady nieusuwalnej, która uniemożliwia właściwe wykorzystanie produktu do określonego celu jako produktu bez wad, kupujący ma prawo albo wymienić produkt, albo odstąpić od umowy, tj. zwrot ceny zakupu. Te same prawa, tj. prawo do wymiany lub zwrotu ceny zakupu, również należą do kupującego, nawet jeśli ta sama wada usuwalna, która została już dwukrotnie zgłoszona i naprawiona, wystąpi trzy razy w okresie gwarancji lub jeśli trzy różne usterki wystąpią jednocześnie. W przypadku innych nieusuwalnych wad, tj. takich, których nie można usunąć, ale nie uniemożliwiają prawidłowego użytkowania produktu (np. funkcjonalnie sprawny, ale porysowane urządzenie), kupującemu przysługuje uzasadniona obniżka ceny zakupu. Wysokość rabatu jest kwestią porozumienia między kupującym a sklepem Muziker.

4.4. Okres rozpatrywania reklamacji

Na podstawie decyzji kupującego (konsumenta, tj. osoby fizycznej), które z tych praw chce skorzystać, Muziker określi sposób rozstrzygnięcia reklamacji w zależności od charakteru wady niezwłocznie, w skomplikowanych przypadkach najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych, w uzasadnionych przypadkach, zwłaszcza jeśli są wymagane testy techniczne produktu, to w ciągu 30 dni. Po ustaleniu sposobu rozpatrzenia reklamacji, zostanie ona rozstrzygnięta natychmiast, w przypadkach uzasadnionych można rozstrzygnięcie reklamacji zakończyć później, np. jeśli reklamowany produkt zostanie wysłany do naprawy lub diagnostyki do autoryzowanego serwisu zewnętrznego. Reklamację nie można jednak rozpatrywać przez okres dłuższy niż 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Po upływie terminu, kupujący będący konsumentem (osobą fizyczną) ma prawo odstąpić od umowy lub ma prawo do wymiany produktu na nowy.

Okres rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się następnego dnia po zgłoszeniu reklamacji (konieczny jest szczegółowy opis wady) i dostarczenia lub przekazania reklamowanych towarów wraz z kompletnymi akcesoriami do Muzikeru. Jeżeli którykolwiek z powyższych warunków nie jest spełniony, procedura reklamacyjna nie może zostać rozstrzygnięta. Okres gwarancji jest przedłużany o czas trwania procedury reklamacyjnej.

Okres rozstrzygnięcia reklamacji dotyczy wyłącznie konsumentów t. j. osoby fizyczne, a nie osoby prawne. Relacje z osobami prawnymi reguluje Kodeks handlowy. Okres rozstrzygnięcia reklamacji osoby prawnej wynosi maksymalnie 60 dni.

4.5. Gdy procedura reklamacyjna uznaje się za uregulowaną

Rozpatrzenie reklamacji, to zakończenie procedury reklamacyjnej

- oddanie naprawionego produktu,
- wymiana produktu,
- zwrot ceny zakupu produktu,
- zwrócenie rozsądnej zniżki od ceny produktu,
- pisemny wniosek o przyjęcie świadczenia (w przypadku odrzucenia reklamacji),
- uzasadnione odrzucenie reklamacji.
-

4.6. Odrzucenie reklamacji

Jeżeli kupujący, który jest konsumentem złoży reklamację w ciągu pierwszych 12 miesięcy od dostarczenia produktu kupującemu, Muziker może odrzucić reklamację wyłącznie na podstawie opinii eksperta. Koszty ekspertyzy a także wszystkie koszty związane z ekspertyzą w ciągu pierwszych 12 miesięcy od dostarczenia produktu nabywcy, ponosi Muziker.

Jeśli kupujący, który jest konsumentem złoży reklamację po 12 miesiącach od dostarczenia produktu do kupującego, Muziker może odrzucić reklamację nawet bez specjalistycznej ekspertyzy. W takim przypadku Muziker informuje konsumenta o tym, gdzie może wysłać produkt do profesjonalnej ekspertyzy. Jeżeli konsument wyśle taki produkt do ekspertyzy a ta ekspertyza wykaże, że produkt ma rzeczywiście wadę, za którą ponosi odpowiedzialność Muziker, kupujący może ponownie złożyć reklamację. Muziker nie może odrzucić reklamacji, ale musi rozpatrzyć ją w inny sposób, tj. oddając naprawiony produkt, wymieniając produkt, zwracając cenę zakupu produktu lub zwrócić rozsądną zniżkę od ceny produktu, przy czym rozsądną zniżką jest umowa między kupującym a Muzikerem.

Jeżeli kupujący będący konsumentem wyśle produkt do oceny eksperta do wyznaczonej osoby, koszty oceny eksperta a także wszelkie inne powiązane uzasadnione koszty zostaną poniesione przez Muziker, czyli przez cały okres gwarancji, niezależnie od wyniku oceny eksperta.

Jeżeli jednak produkt zostanie przez kupującego wysłany do oceny eksperckiej do niewyznaczonej osoby, czyli do eksperta lub do upoważnionego, notyfikowanego lub akredytowanego organu, koszty oceny eksperta a także wszelkich innych uzasadnionych kosztów, sprzedawca zwróci kupującemu konsumentowi,

tylko w przypadku gdy ocena wykaże odpowiedzialność Muzikera za reklamowaną wadę w ciągu 14 dni od daty ponownego wystąpienia reklamacji.

Jeżeli jednak ocena eksperta wykaże, że kupujący-konsument jest odpowiedzialny za wady, wówczas wszystkie koszty ponosi sam konsument.

4.7. Dokumenty rozpatrzenia reklamacji

Muziker wydaje kupującemu - konsumentowi pisemny dowód rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od rozpoczęcia reklamacji.

4.8. Dostawa reklamowanego towaru po rozpatrzeniu reklamacji

Po rozpatrzeniu reklamacji wysyłamy towar do kupującego - konsumenta, który zgłosił reklamację, na adres podany podczas reklamacji. Jeśli kupujący przekazał towar do reklamacji w jednym ze sklepów stacjonarnych Muziker, towar po rozstrzygnięciu reklamacji, zostanie wysłany do owego sklepu. Kupujący – konsument jest zobowiązany do odbioru reklamowanego produktu po reklamacji w uzgodnionym terminie, najpóźniej w ciągu 30 dni od zakończenia reklamacji. Po upływie tego okresu sprzedawca może naliczyć konsumentowi opłatę za przechowywanie w wysokości 3 EUR / sztukę za każdy rozpoczęty dzień przechowywania towaru.

5. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

Podmioty zapewniające pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich tzw. ADR (Alternative dispute resolution) to słowacka inspekcja handlowa. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich ma na celu polubowne rozstrzygnięcie sporów i porozumienie między stronami. SOI to autoryzowane pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich z listy Komisji Europejskiej. Jeżeli sprzedawca odpowie negatywnie na wniosek o zadośćuczynienie lub nie odpowie w ciągu 30 dni od daty wysyłki, konsument ma prawo złożyć wniosek o wszczęcie alternatywnego rozwiązania jego sporu zgodnie z sekcją § 12 ustawy nr. 391/2015 Z.z. w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów i zmian niektórych aktów. Właściwym organem do alternatywnego rozwiązywania sporów ze sprzedawcą Muziker, a.s., Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava jest Słowacki Urząd Inspekcji Handlowej Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk lub inny właściwy podmiot prawny zarejestrowany na liście podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów prowadzonej przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej (lista jest dostępna na stronie <http://www.mhsr.sk>); konsument ma prawo wyboru, do którego z tych podmiotów ADR się zwrócić. Konsument może skorzystać z internetowej platformy rozstrzygnięcia sporów dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, aby złożyć propozycję alternatywnego rozwiązania sporu.

6. Organ nadzorczy

Słowacka Inspekcja Handlowa (SOI) Inspektorat SOI dla regionu bratysławskiego Prievozská 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava 27 Departament Technicznej Kontroli Produktów i Ochrony Konsumentów oraz Dział Prawny tel. nr: 02/58272 172, 02/58272 104, nr. faksu: 02/58272 170 <http://www.soi.sk>
<http://www.soi.sk/en/Submission-of-the-problems-complaints -ziadosti.soi>

Zasady postępowania reklamacyjnego są ważne od 23.6.2020.