

ПРАВИЛА ПРИ РЕКЛАМАЦИЯ

1. Общи условия при рекламация

Процедурата за подаване на рекламации представлява неразделна част от Общите условия на продавача Muziker, a.s. със седалище на адрес Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Словашка република, регистрирана в Окръжния съд Окр. Съд Братислава I, в раздел Sa, преписка №. 3337 / Б, който определя и процедурата при предявяване на рекламции.

Купувачът е длъжен да се запознае с Правилата при предявяване на рекламации и с Общите условия, преди да поръча стоката.

Следователно купувач, който не е потребител, не може да иска същите права по отношение на отговорност за дефекти, гаранции и претенции, както купувачът, който е потребител. Купувачът има право да иска гаранция от Продавача само за стоки, които показват дефекти, причинени от производителя, доставчика или продавача, са обхванати от гаранцията и са закупени от Продавача.

2. Гаранционни условия

2. 1. Гаранция

Гаранцията за продадения продукт е законоустановеният период, през който Muziker е отговорен за дефекти, които възникват при употребата на продадения продукт.

2. 2. Начало на гаранционния срок

Гаранционният срок тече от момента на получаване на стоката от купувача - потребител, респ. ако обектът трябва да бъде пуснат в експлоатация от някой друг (напр. оторизиран център), гаранционният срок започва да тече от момента, когато продуктът бъде пуснат в експлоатация.

2.3. Продължителност на гаранционния период

2.3.1. Законоустановен гаранционен срок

Muziker предоставя на купувача, който не е потребител (субект, който използват булстат номер при покупка), намалена 12-месечна гаранция за нови продукти. Muziker предоставя на купувач, който не е потребител, намалена 12-месечна гаранция за нови стоки.

2.3.2. Разширена гаранция извън закона

Извън законовия гаранционен срок, Muziker предоставя на потребителя купувач удължен законов период от 12 месеца за нови стоки. Този удължен период не се прилага за консумативи, малки консумативи, нетрайни стоки.

По време на удължения гаранционен срок условията на гаранцията се прилагат за купувача, който е потребител и купувачът няма право да изисква същите права, както при законоустановения гаранционен срок.

Ако по време на удължения гаранционен срок (извън законоустановения 24-месечен период) има дефект в продукта, който може да бъде отстранен и дефектът не е изключен от гаранцията, Muziker ще отстрани дефекта за своя сметка.

Ако по време на удължения гаранционен срок (извън законоустановения 24-месечен период) се установи дефект на продукта, който не може да бъде отстранен, Muziker няма да върне пълната покупна цена на клиента, но ще му предостави ваучер, който ще покрива остатъчната стойност на рекламираните стоки. Този ваучер може да послужи само и единствено за закупуване на други стоки.

В случай на по-сложна техническа диагностика или ремонт на стоки, срокът за обработка на рекламацията на продукта може да бъде по-дълъг от 30 дни.

2.3.3 Гаранционен срок по видове стоки

Гаранционен срок е в следните случаи

- нови стоки 24 месеца, освен ако не е посочено друго*;
- разопаковани стоки 24 месеца;
- употребявани или нови стоки 12 месеца, освен ако не е посочено друго;
- консумативи и малки консумативи (например: струни, барабани, барабани, струни, фейдъри, потенциометри, лампи и други подобни) в продължение на 3 месеца, само дефектите на материалите и при производството се считат за гаранционни;
- нетрайни стоки, купувачът е длъжен да упражни правото на рекламация в рамките на 24 месеца, но ако стоките са маркирани с изтичащ срок, гаранционният срок се намалява само до датата, отбелязана върху опаковката на стоките.

Гаранционният срок не включва периода, през който продуктът е в гаранционен ремонт. Когато заявеният продукт бъде заменен с нов, започва нов гаранционен срок.

*Ако се интересувате от удължена гаранция от 36 месеца, прочетете предимствата на Muziker Club.

2.4. Доказателство за гаранция

Доказателството за гаранция в случай на покупка на стоки по интернет е документът за продажба (електронна фактура). В случай на онлайн покупка, този документ ще бъде доставен на купувача чрез електронна поща като част от бизнес процеса по време на доставката на поръчаните стоки.

3. Права, задължения и препоръки при рекламациите

3.1. Откриване на дефекти

Препоръчваме на всеки купувач да провери състоянието на пратката (брой опаковки, евентуални повреди на транспортната опаковка или други нередности), съгласно товарителницата веднага в присъствието на куриера. Купувачът може да откаже да приеме пратката, ако явно противоречи на договора за покупка или ако пратката е непълна или повредена. Ако купувачът приеме такава пратка, е необходимо да се опише установеното несъответствие с договора за покупка в протокола за предаване на пратката. Ако пратката е повредена или непълна, купувачът трябва незабавно да подаде рекламация до продавача. За да получите автоматично подмяна на стоки, препоръчваме ви да докладвате за повредените пратки най-късно до 24 часа. Допълнителният иск за повреда на пратката или непълна пратка не лишава купувача от правото да иска отговорност за дефекти, но такъв допълнителен иск не предполага автоматична размяна на стоки. Стоките ще бъдат автоматично разменени само в случай на покупки за крайни потребители. Тази опция не е налична, ако сте направили покупка като юридическо лице.

3.2. Условия и начин на рекламация

Ако стоката е дефектна, клиентът има право да подаде и предяви иск с продавача, по-специално чрез уебсайта на компанията или по друг демонстративен начин. Купувачът трябва да подаде и да поиска пред продавача веднага след като открие дефекта на стоката и винаги само въз основа на документа за продажба (касов бон, ако става въпрос за покупка в магазин, фактура) за съответните стоки.

По време на гаранционния период потребителят има право на безплатно средство за защита. Условието за започване на процедура за рекламация е да подадете и заявите и предадете или доставите заявените стоки, включително аксесоари на продавача, заедно с гаранционен сертификат (документ за продажба).

Веднага след получаване на рекламацията, Muziker издава на Купувача електронно потвърждение на подадената рекламация, какво е нейното съдържание и кой метод за уреждане на претенциите предпочита Купувачът.

3.3 Защита на устройството, архивиране на данни и фабрични настройки на продукта, преди да го предадете за диагностика

В случай, че обектът на рекламацията е устройство, позволяващо съхранение на данни, препоръчваме на купувача да създаде подходящо архивиране на данните, преди да предаде или достави стоките за рекламация. Muziker не носи отговорност за евентуални повреди, загуба или изтриване на такива данни. Ако претендираното устройство е защитено с парола или друг механизъм за защита, купувачът е длъжен да премахне защитата, преди да подаде устройството до рекламацията или да посочи начина, по който може да се получи достъп до устройството. Ако не разрешите пълен достъп до устройството, това може да доведе до непълна диагностика или ремонт.

Купувачът настоящото приема, че всички диагностика на продукта в исковото производство може да се нуждаят евентуалното завръщане на всяко електронно оборудване към фабричните настройки и загубата на индивидуални настройки на продукта в състоянието, преди подаване на рекламацията.

3.4. Доставка на продукт за процедура по рекламация

Купувачът-потребител може, в зависимост от вида на рекламацията

- изпращане индивидуално в Центъра за рекламации на Muziker: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno, Slovakia
- предаване лично на Muziker
- да изиска от Muziker чрез формата за рекламация и доставка на стоките до Центъра за рекламации за сметка на Muziker.

Инструкции за възможните начини за доставка на заявените стоки и инструкции за опаковане и транспортиране на опаковката ще бъдат изпратени на купувача - потребителя при потвърждение на заявлението на съответния вид рекламация.

Купувачът има право на възстановяване на необходимими и целенасочено изразходвани разходи (особено пощенски разходи, които е платил при изпращане на заявените стоки), направени от него във връзка с отстояването на основателни иски. Това означава, че ако Купувачът-Потребител е изпратил стоките до Центъра за претенции на Muziker с цел да поиска индивидуално искане, той има право на възстановяване на тези разходи от Muziker след представяне на потвърждение на разходите за транспортиране на стоките до Muziker. Muziker обаче си запазва правото да откаже на Купувача възстановяването на несъразмерно или необосновано направени разходи за доставка на заявените стоки въз основа на допустимостта на искането на Купувача - Потребителя въз основа на най-евтиното транспортно средство, което обикновено е достъпно за

Потребителя. Muziker не носи отговорност за каквито и да било щети върху заявените стоки в резултат на индивидуален транспорт.

Ако купувачът иска да достави стоките самостоятелно до Центъра за рекламации на Muziker, в зависимост от вида на рекламацията, той трябва да ги изпрати на следния адрес:

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

Препоръчваме ви да опаковате стоките в контейнер за безопасна доставка и да прикачите разпечатано потвърждение на рекламацията преди да изпратите стоката за рекламация. Без приложеното потвърждение на рекламацията или подробно описание на претендирания дефект и други подробности, като номер на документа за продажба, дата на рекламация, идентификация на стоките, име и фамилия, адрес за доставка на стоки след обработката на рекламацията и e-mail адрес, няма да е възможно да се идентифицират стоките и да се започне процедура за рекламация. Затова препоръчваме да използвате съответния формуляр на нашия уебсайт, който съдържа полета за събиране на цялата информация, необходима за безпроблемна и бърза идентификация на заявените стоки в нашия Център за рекламации.

Купувачът потвърждава, че не е възможно да започне процедура за рекламация, ако не достави заявените стоки, включително и всички аксесоари.

3.5. Изключения от гаранцията

Гаранцията не покрива дефекти и повреди на продукта поради някоя от следните причини:

- механични повреди на стоката от купувача
- обработка на продукта от купувача (огъване, рязане, скъсяване, пробиване), ако възникне дефект в резултат на такова третиране
- използване на стоки при неподходящи условия
- неправилно боравене с продукта или, която и да е част от него
- прекомерно натоварване или използване в противоречие с общите принципи или условия в документацията за потребителя
- чрез промяна на оригиналните части на продукта
- пренебрегване на грижите за стоките
- неправилна инсталация или подправяне на оборудването
- природни бедствия, природни сили или непреодолима сила
- Използване на неправилно захранващо напрежение
- използване на неправилен, неоторизиран или незаконен софтуер или софтуер
- използването на неправилни или неоригинални консумативи, ако възникне дефект в резултат на такива консумативи

- естественото износване на продукта или на която и да е част от него
- ефектът от претоварване в мрежата (например мълния), с изключение на нормални отклонения
- повреда на продукта от компютърен вирус

Ако заявеният продукт се окаже дефектен или повреден в резултат на някой от случаите, които не са обхванати от гаранцията, рекламацията ще бъде отхвърлена. Тези ограничения не се прилагат, ако свойствата на стоките, които противоречат на горните условия, са изрично договорени, разменени или декларирани от купувача и продавача. Купувачът също може да отхвърли иска, ако е счупен печата или серийния номер, освен ако серийният номер не е бил нарушен при нормална употреба. Купувачът освен това се излага на риска от отхвърляне на рекламацията, ако стоките или тяхната част са значително замърсени или не отговарят на основните хигиенни условия.

Muziker предлага в асортимента си и продажбата на вече разопаковани стоки с различна степен на повреда или признаци на употреба. Това са разопаковани стоки с повредена опаковка, върнати използвани стоки или повредени стоки.

Тези стоки не могат да бъдат заменени за нова бройка, като част от искането и не може да се претендира за дефект, заради който стоките са били продадени на намалена цена.

Характеристиката на износване на даден материал или употреба не се счита за дефект. Не е дефект, ако от естеството на продадения артикул следва, че експлоатационният му живот е по-кратък от гаранционния период, а когато се използва при нормалната му употреба, той ще се износва преди изтичането на гаранционния срок. Гаранцията не се отнася за консумативи, като (струни, барабани, чинели, струни, фейдъри, потенциометри и лампи), нито за продукти, които са естествено износени, или по своето естество и употреба, подлежащи на естествено износване (напр. чинели, копчета, лостове, клапи, чукове, пружини, гумени ленти и др.). Гаранцията за консумативи също се изключва, ако консумативите са част от закупените стоки.

4. Приемане и обработка на рекламацията

4.1. Диагностика на дефекти

Веднага след доставката на заявените стоки до рекламационния център, Muziker (доколкото е възможно да се идентифицират заявените стоки в съответствие с подадената рекламация) ще започне да диагностицира заявения дефект. Стоките ще бъдат тествани само за грешка, заявена от купувача (във формуляра за рекламация или в приложения лист за описание на грешката). За да диагностицираме грешката, особено препоръчваме да попълните формуляра за рекламация или да го поставите в писмена форма, включително и при електронната комуникация. Всяка друга видима повреда на стоките, която не е идентифицирана от купувача в описанието на грешката, се записва в потвърждението на рекламацията.

В случай, че заявеният дефект е явно свързан с една от причините, поради които се прилага ограничение или изключване от гаранцията, Muziker може да предложи на Купувача такса за ремонт за негова сметка.

В случай на отхвърляне на рекламация към купувач, който не е потребител Muziker може също така да фактурира на купувача разходите за диагностициране на грешката във външен оторизиран сервиз или други разходи за ремонт (например транспорт до и от външен оторизиран сервизен център на Muziker).

4.2. Отстраним дефект

Следните права за уреждане на рекламация за непоправим дефект важат само за купувача, който е потребител (физическо лице).

В случай на непоправим дефект, който не позволява правилното използване на вещта за целта като нещо без дефект, купувачът има право или да замени продукта, или да се откаже от договора, т.е. възстановяване на покупната цена. Същите тези права, т.е. правото на замяна или връщане на покупната цена, също принадлежат на купувача, дори ако същият отстранен дефект, който вече е заявен два пъти и е поправен, възникне три пъти в рамките на гаранционния период или ако се появят три различни дефекта едновременно. В случай на други неотменими дефекти, т.е. такива, които не могат да бъдат отстранени, но не пречат за правилното използване на продукта (напр. функционален, но надраскан електрически уред), купувачът има право на разумна отстъпка от покупната цена. Размерът на отстъпката е въпрос на споразумение между купувача и Muziker.

4.3. Непоправим дефект

Прилагат се следните права за уреждане на рекламация, в случай на невъзстановим дефект, само за купувача, който е потребител (физическо лице).

В случай на непоправим дефект, при правилно използване на устройството, купувачът има право или да замени артикула, или да се откаже от договора, тоест- възстановяване на покупната цена. Същите тези права, т.е. правото на подмяна на стока или възстановяване на покупната цена, важат за купувача, при поява на същия дефект, който вече е рекламиран два пъти и отстранен чрез ремонт, но възникне трети път през гаранционния срок или ако се появят три различни дефекта едновременно. В случай на други непоправими дефекти, т.е. такива, които не могат да бъдат отстранени, но не са проблем за правилното използване на продукта (напр. функционален, но надраскан електрически уред), купувачът има право на разумна отстъпка от покупната цена. Размерът на отстъпката е въпрос на споразумение между купувача и продавача (Muziker)

4.4. Срок за обработка на рекламации

Въз основа на решението на купувача (потребителя, т.е. физическо лице) кое от тези права желае да упражнява, Muziker ще определи метода за

уреждане на иска в зависимост от естеството на дефекта незабавно, в сложни случаи в рамките на 3 работни дни най-късно и в обосновани случаи, когато е необходимо техническо тестване на продукта, в рамките на 30 дни. След като бъде определен методът за обработка на иска, искането ще бъде уредено незабавно; в оправдани случаи искът може да бъде уреден по-късно, напр. ако заявеният продукт е изпратен за ремонт или диагностика до външен оторизиран сервиз. Искането обаче не трябва да бъде уредено за повече от 30 дни от датата на искането. След изтичане на срока за уреждане на иска, купувачът, който е потребител (физическо лице), има право да се откаже от договора или има право да замени продукта за нов продукт.

Крайният срок за обработка на рекламацията започва в деня след рекламацията (необходимо е подробно описание на грешката) и доставката или предаването на заявените стоки с всички аксесоари от Купувача на Muziker. Ако някое от горните условия не е изпълнено, процедурата за подаване на иск не може да бъде започната. Гаранционният срок се удължава с продължителността на процедурата за рекламация.

Срокът за уреждане на рекламацията важи само за потребителите, т.е. физически лица, а не юридически лица. Крайният срок за уреждане на иска на юридическо лице е максимум 60 дни.

4.5. Когато искът се счита за уреден

Разглеждането на рекламацията е прекратяване на процедурата за предявяване на иск

- чрез предаване на ремонтирания продукт,
- подмяна на продукта,
- възстановяване на покупната цена на продукта,
- чрез прилагане на разумна отстъпка от цената на продукта,
- писмено искане за приемане на изпълнение (в случай на отхвърляне на иска)
- мотивирано отхвърляне на иска.

4.6. Отхвърляне на иска

Ако потребител - купувач направи рекламация в рамките на първите 12 месеца от доставката на продукта на купувача, Muziker може да откаже иска само въз основа на професионална оценка. Той поема разходите по експертната оценка, както и всички разходи, свързани с експертната оценка, в рамките на първите 12 месеца от доставката на продукта на Купувача на Muziker.

Ако потребител - купувач направи рекламация след 12 месеца от доставката на продукта на купувача, Muziker може да се справи с рекламацията дори без експертна оценка. В този случай Muziker ще предостави на потребителя информация къде да изпрати продукта за професионална оценка.

Ако потребителят изпрати такъв продукт за експертна оценка и тази експертна оценка покаже, че продуктът наистина е с дефект, за който е отговорен Muziker, купувачът може да подаде отново иска. Muziker не може

да отхвърли рекламация, но трябва да се справи с нея по друг начин, т.е. чрез предаване на ремонтирания продукт, подмяна на продукта, възстановяване на покупната цена на продукта или прилагане на разумна отстъпка от цената на продукта, като разумна отстъпка е споразумението между купувача и Muziker.

Ако купувачът, който е потребител, изпраща продукта за експертна оценка на посочено оторизирано лице, разходите за оценка на експерт, както и всички други свързани с тях разходи, разумно направени, се поемат от Muziker, т.е. по време на целия гаранционен период, независимо от резултата от експертната оценка.

Ако продуктът обаче бъде изпратен за експертна оценка на неопределено лице, т.е. експерт или упълномощено лице, разходите за експертната оценка, както и всички други разумно направени разходи, които трябва да бъдат възстановени от продавача на купувача-потребителя, но само в случай, че оценката докаже отговорността на Muziker за претендирания дефект в рамките на 14 дни от датата на подаване на иска.

Ако обаче експертните преценки покажат, че купувачът-потребител е отговорен за дефектите, тогава всички разходи се поемат от самия потребител.

4.7. Доказателство за обработка на рекламации

Muziker издава писмено доказателство за обработване на рекламацията на купувача - потребителя в рамките на 30 дни от рекламацията.

4.8. Доставка на заявените стоки след обработка на рекламацията

След обработката на рекламацията изпращаме стоките до купувача - потребител, който е предявил иска, до адреса, посочен по време на рекламацията. Ако купувачът е предал стоките за рекламация в някое от помещенията (магазините) на Muziker, стоките ще бъдат изпратени до съответния магазина, след като искането бъде уредено. Купувачът - потребител е длъжен да поеме заявения продукт след рекламацията в рамките на договорения срок, най-късно до 30 дни от края на рекламацията. След този период продавачът може да наложи на потребителя такса за съхранение (склад) в размер на 3 EUR / за бройка, за всеки започнат ден на съхранение на стоките.

5. Извънсъдебно уреждане на спорове

Извънсъдебното уреждане на потребителските спорове има за цел постигане на приятелско уреждане на спорове и споразумение между страните. Потребителят може също така да използва онлайн платформата за решаване на спорове, достъпна на <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, за да представи предложение за алтернативно разрешаване на спорове.

6. Надзорен орган

Словашка търговска инспекция (SOI)
SOI Инспекторат за Братиславска област
Отдел технически контрол на продуктите и защита на потребителите и
правен отдел
Prievozská 32
P.O. кутия 5
820 07 Bratislava 27
Slovenská republika

+421 2 58272 172, +421 2 58272 104

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

Тази гаранционна политика е валидна и в сила от 2.7.2020 г.