

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Obchodných podmienok predávajúceho Muziker, a.s. so sídlom Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava, Slovenská republika, zapísaného v OR Okr. súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vložke č. 3337/B a definuje postup pri uplatnení reklamácie.

Kupujúci je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru.

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

Na iné zmluvné vzťahy (napr. kúpa medzi právnickými osobami, teda ak kupujúcim nie je spotrebiteľ) sa vzťahujú všeobecné ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady podľa Občianskeho, príp. ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady a záruku za akosť podľa Obchodného zákonníka. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom si preto nemôže nárokovať rovnaké práva týkajúce sa zodpovednosti za vady, záruky a uplatnenia reklamácie, ako kupujúci, ktorý je spotrebiteľom.

Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby zavinené výrobcom, dodávateľom alebo predávajúcim, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

2. Záručné podmienky

2. 1. Záruka

Záruka na predaný výrobok je zákonom vymedzená lehota, počas ktorej je Muziker zodpovedný za vady, ktoré sa vyskytnú na predanom výrobku.

2. 2. Začiatok záručnej doby

Záručná doba plyní od momentu prevzatia veci kupujúcim - spotrebiteľom, resp. ak má vec viesť do prevádzky niekto iný (napr. autorizované stredisko), tak záručná doba začína plynúť až uvedením veci do prevádzky.

2. 3. Dĺžka záručnej doby

2.3.1. Zákonná záručná doba

Muziker poskytuje kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, zákonnú záručnú dobu v dĺžke 24 mesiacov na nový tovar a skrátenú záručnú dobu na zánovný tovar. Práva kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, sa počas zákonnej záručnej doby riadia príslušnými zákonnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Muziker poskytuje kupujúcemu, ktorý nie je spotrebiteľom, skrátenú 12 mesačnú záručnú dobu na nový tovar.

2.3.2. Predĺžená záručná doba nad rámec zákona

Mimo zákonnej záručnej doby poskytuje Muziker kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, predĺženú zákonnú dobu o 12 mesiacov na nový tovar. Táto predĺžená doba sa nevzťahuje na spotrebný materiál, drobný spotrebný materiál, tovar podliehajúci skaze ani na zánovný tovar. Predĺžená záruka platí len pre členov Muziker klubu a nevzťahuje sa na tých členov klubu, ktorí sú zároveň právnickou osobou.

Počas predĺženej záručnej doby platia pre kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, upravené podmienky záruky a kupujúci nemá právo požadovať uplatnenie práv platných pri zákonnej záručnej dobe.

Ak sa počas platnosti predĺženej záručnej doby (nad rámec zákonnej 24-mesačnej lehoty) vyskytne vada produktu, ktorú je možné odstrániť a vada nie je zo záruky vylúčená, Muziker odstráni vadu na svoje náklady.

Ak sa počas platnosti predĺženej záručnej doby (nad rámec zákonnej 24-mesačnej lehoty) vyskytne vada produktu, ktorú nie je možné odstrániť, Muziker nevráti zákazníkovi plnú kúpnu cenu, ale poskytne záručné plnenie formou vystavenia poukážky v zostatkovej hodnote reklamovaného tovaru. Táto poukážka slúži výhradne na nákup iného tovaru.

Lehota na vybavenie reklamácie produktu môže byť v prípade zložitejšej technickej diagnostiky alebo opravy tovaru dlhšia ako 30 dní.

2.3.3. Záručná doba podľa druhu tovaru

Záručná doba je v prípade

- nového tovaru 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak*;
- rozbaleného tovaru 24 mesiacov;
- používaného alebo zánovného tovaru 12 mesiacov, ak nie je uvedené inak;
- tovaru podliehajúcemu skaze je kupujúci oprávnený uplatniť právo z vady do 24 mesiacov, ak však je na tovare uvedený dátum spotreby, záručná doba sa skraca iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.

Do záručnej doby sa nepočíta doba, počas ktorej je výrobok v záručnej oprave. Pri výmene reklamovaného výrobku za nový začína plynúť nová záručná doba.

*Možnosť predĺženia záruky na 36 mesiacov sa riadi Pravidlami využívania Muziker klubu.

2. 4. Doklad o záruke

Dokladom o záruke je v prípade nákupu tovaru cez internet predajný doklad (elektronická faktúra). V prípade internetového nákupu tento doklad kupujúcemu doručíme elektronickou poštou v rámci obchodného procesu počas expedície zásielky s objednaným tovarom.

3. Práva, povinnosti a odporúčania pri uplatnení reklamácie

3. 1. Zistenie vady

Odporúčame každému kupujúcemu, aby si bezprostredne pri preberaní tovaru od prepravcu skontroloval v prítomnosti kuriéra stav zásielky (počet balíkov, prípadné poškodenie transportného obalu alebo iné nezrovnalosti) podľa prepravného listu. Kupujúci môže odmietnuť prevzatie zásielky, v prípade ak je v zjavnom nesúlade s kúpnuou zmluvou alebo ak je zásielka neúplná či poškodená. Pokiaľ kupujúci takúto

zásielku prevezme, je potrebné opísať zistený nesúlad s kúpnu zmluvou v odovzdávacom protokole. Poškodenú alebo neúplnú zásielku musí kupujúci bezodkladne po zistení reklamovať u predajcu. V záujme získania automatickej výmeny tovaru Vám odporúčame nahlásiť poškodenú zásielku najneskôr do 24 hodín. Dodatočná reklamácia poškodenia zásielky alebo neúplnej zásielky pritom kupujúceho nezbavuje nároku na uplatnenie zodpovednosti za vady avšak z takejto dodatočnej reklamácie nevyplýva automatická výmena tovaru. Automatickú výmenu tovaru si môže uplatniť iba kupujúci, ktorý je spotrebiteľom. Pri nákupe tovaru na firmu táto možnosť neplatí.

3.2. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť si reklamáciu u predávajúceho v súlade s ustanoveniami §18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa najmä prostredníctvom formulára na internetovej stránke spoločnosti, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Reklamáciu si kupujúci u predávajúceho musí uplatniť bezodkladne po zistení vady tovaru a vždy iba na základe predajného dokladu (blok z registračnej pokladne, faktúra) k príslušnému tovaru, ktorý slúži ako záručný list.

Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie chyby. Podmienkou začatia reklamačného konania je uplatnenie reklamácie a odovzdanie alebo doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva predávajúcemu spolu so záručným listom (predajným dokladom). Vyplnený, vytlačený a k reklamovanému tovaru priložený formulár s údajmi o reklamácií nám pomôže rýchlejšie identifikovať reklamáciu.

Muziker vydá bezprostredne po prijatí reklamácie kupujúcemu elektronickou formou písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom a ktorý spôsob vybavenia reklamácie kupujúci preferuje.

3.3. Zabezpečenie zariadenia, záloha dát a továrenské nastavenia výrobku pred odovzdaním na diagnostiku

V prípade, ak je predmetom reklamácie zariadenie umožňujúce ukladanie dát, odporúčame kupujúcemu vytvoriť si pred odovzdaním alebo dorúčením tovaru na reklamáciu primeranú zálohu týchto dát. Muziker neručí za možné poškodenie, stratu alebo odstránenie takýchto dát. Ak je reklamované zariadenie chránené heslom alebo iným zabezpečovacím mechanizmom, je kupujúci povinný pred odovzdaním zariadenia na reklamáciu túto ochranu odstrániť alebo uviesť pri uplatnení reklamácie spôsob, akým je možný prístup do zariadenia. Neumožnenie plného prístupu do zariadenia môže mať za následok neúplné vykonanie diagnostiky alebo opravy.

Kupujúci týmto berie na vedomie, že prípadná diagnostika výrobku v rámci reklamačného konania si môže vyžadovať prípadné uvedenie akéhokoľvek elektronického zariadenia do továrenského nastavenia a stratu individuálnych nastavení výrobku v stave pred odovzdaním do reklamačného konania.

3.4. Doručenie výrobku na reklamačné konanie

Kupujúci - spotrebiteľ môže v závislosti od druhu reklamácie tovar

- poslať individuálne do reklamačného strediska Muziker: Muziker reklamačné stredisko, Logistický areál P3, Hala 2, súpisné číslo 1102, 900 55 Lozorno
- odovzdať na niektorej z prevádzok (predajní) Muziker
- požiadať Muziker prostredníctvom formulára pri uplatnení reklamácie o vyzdvihnutie a doručenie tovaru do reklamačného strediska na náklady Muzikeru.

Inštrukcie o možných spôsoboch doručenia reklamovaného tovaru a pokyny týkajúce sa zabalenia a prepravy balíka budú kupujúcemu – spotrebiteľovi odoslané v potvrdení o uplatnení príslušného typu reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných a účelne vynaložených nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených nárokov. To znamená, že ak kupujúci - spotrebiteľ poslal tovar do reklamačného strediska Muziker za účelom reklamácie individuálne, má po predložení potvrdenia o nákladoch na prepravu tovaru do Muzikeru, nárok na preplatenie týchto nákladov zo strany Muzikeru. Muziker si však vyhradzuje právo zamietnuť kupujúcemu preplatenie neúmerne alebo neúčelne vynaložených nákladov na doručenie reklamovaného tovaru, pričom bude pri posúdení oprávnenosti nároku kupujúceho - spotrebiteľa vychádzať z možností najlacnejších spôsobov prepravy, ktoré sú pre spotrebiteľa bežne dostupné pri vynaložení primeraného úsilia. Za prípadné poškodenie reklamovaného tovaru následkom individuálnej prepravy Muziker neručí.

V prípade, ak kupujúci v závislosti od typu uplatnenej reklamácie doručuje tovar do reklamačného strediska Muziker individuálne, pošle ho na adresu:

Muziker
Reklamačné stredisko
Logistický areál P3
Hala 2
900 55 Lozorno
Slovenská republika

Odporúčame tovar pred doručením alebo vyzdvihnutím za účelom doručenia do Muzikeru zabaliť do bezpečného transportného obalu a do balíka priložiť vytlačené potvrdenie o uplatnení reklamácie. Bez priloženého potvrdenia o uplatnení reklamácie alebo podrobného opisu reklamovanej vady a ďalších náležitostí, ako číslo predajného dokladu, dátum uplatnenia reklamácie, označenie tovaru, meno a priezvisko, adresa pre doručenie tovaru po vybavení reklamácie a e-mailová adresa, nebude možné identifikovať tovar a začať reklamačné konanie. Odporúčame preto na reklamáciu využiť príslušný formulár na našej internetovej stránke, ktorý obsahuje polia pre zber všetkých informácií potrebných na bezproblémovú a rýchlu identifikáciu reklamovaného tovaru v našom reklamačnom stredisku.

Kupujúci berie na vedomie, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane kompletného doručeného príslušenstva, nie je možné začať reklamačné konanie.

3.5. Výluky zo záruk

Záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia výrobku v dôsledku niektorého z uvedených prípadov:

- mechanické poškodenie tovaru kupujúcim
- úprava výrobku kupujúcim (ohýbanie, rezanie, skracovanie, vŕtanie), ak vznikla vada dôsledkom takejto úpravy
- používanie tovaru v nezodpovedajúcich podmienkach
- neodborná manipulácia alebo nesprávne či neprimerané zaobchádzanie s výrobkom alebo niektorou jeho časťou
- nadmerné zaťažovanie alebo používanie v rozpore so všeobecnými zásadami či podmienkami v užívateľskej dokumentácii
- zmenou originálnych častí výrobku
- zanedbanie starostlivosti o tovar
- neodborná montáž alebo zásah do zariadenia
- živelná pohroma, prírodné živly alebo vyššia moc
- použitie nesprávneho napájacieho napätia
- použitie nesprávneho, neautorizovaného alebo nelegálneho programového vybavenia alebo softvéru
- použitie nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ak vznikla vada dôsledkom takéhoto spotrebného materiálu
- prirodzené opotrebovanie výrobku alebo niektorej jeho časti
- účinok prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok
- poškodenie výrobku počítačovým vírusom

V prípade, ak sa preukáže, že reklamovaný výrobok má chybu alebo poškodenie následkom niektorého z prípadov, na ktoré sa nevzťahuje záruka, bude reklamácia zamietnutá. Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymenené alebo predávajúcim deklarované. Kupujúci sa tiež vystavuje riziku

zamietnutia reklamácie porušením pečate alebo sériového čísla, iba ak by k porušeniu sériového čísla došlo pri obvyklom používaní. Kupujúci sa ďalej vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ak je tovar alebo jeho súčasť výrazne znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

Muziker ponúka vo svojom sortimente aj predaj už rozbaleného tovaru s rôznym stupňom poškodenia alebo známok používania. Ide o rozbalený tovar s poškodeným obalom, vrátený použitý tovar alebo poškodený tovar.

Tento tovar nie je možné v rámci reklamácie vymeniť za nový kus a nie je možné reklamovať ho pre vadu, pre ktorú bol tento tovar predaný v zníženej cene.

Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred samotným uplynutím záručnej doby. Záruka sa nevzťahuje na výrobky, ktoré sa prirodzene opotrebujú alebo svojou materiálovou povahou a spôsobom použitia podliehajú prirodzenému opotrebovaniu (napr. činely, tlačidlá, páčky, klapky, kladivká, pružinky, tiahla, gumičky a pod.). Záruka na spotrebný materiál sa posudzuje rovnako aj vtedy, ak je spotrebný materiál súčasťou zakúpeného tovaru.

4. Priebeh a vybavenie reklamácie

4.1. Diagnostika vady

Ihneď po doručení reklamovaného tovaru do reklamačného strediska, Muziker (pokiaľ je možné identifikovať reklamovaný tovar v súlade s uplatnenou reklamáciou) začne s diagnostikou reklamovanej vady. Tovar bude testovaný iba s ohľadom na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári alebo v priloženom liste s popisom chyby). Pre uvedenie chyby odporúčame najmä vyplnenie reklamačného formulára, prípadne písomnú formu vrátane elektronickej komunikácie. Ďalšie zistené očividné poškodenia tovaru, ktoré kupujúci neuviedol v opise chyby, budú zaznamenané v potvrdení o vybavení reklamácie.

V prípade, ak má reklamovaná vada zjavnú súvislosť s niektorým z dôvodov, pre ktorý platí obmedzenie alebo výluka zo záruky, môže Muziker ponúknuť kupujúcemu sponatnenú opravu na jeho náklady.

V prípade zamietnutia reklamácie kupujúcemu, ktorý nie je spotrebiteľom, môže Muziker prefakturovať tomuto kupujúcemu aj náklady na diagnostiku chyby v externom autorizovanom servise alebo ďalšie náklady na realizáciu opravy (napr. doprava z a do externého autorizovaného servisu do Muzikeru).

4.2. Odstrániteľná vada

Nižšie uvedené práva na vybavenie reklamácie pri odstrániteľnej vade sa vzťahujú len na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom.

Pri odstrániteľnej vade má kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Muziker, ktorý je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci však môže namiesto odstránenia vady, teda namiesto opravy, požadovať výmenu vadnej veci za bezvadnú, teda bezchybnú, resp. ak sa vada týka iba súčasti veci, tak výmenu súčasti, ak tým Muzikeru nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Muziker môže vždy namiesto odstránenia vady (opravy) vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.3. Neodstrániteľná vada

Nižšie uvedené práva na vybavenie reklamácie pri neodstrániteľnej vade sa vzťahujú len na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom.

Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel ako vec bez vady, má kupujúci právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od zmluvy, teda vrátenie kúpnej ceny. Tieto isté práva, teda právo na výmenu veci alebo vrátenie kúpnej ceny, prislúchajú kupujúcemu aj vtedy, keď sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe alebo pokiaľ sa súčasne vyskytnú tri rozdielne vady. V prípade iných neodstrániteľných vád, teda takých, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci (napr. funkčný, ale poškriabaný elektrospotrebič), má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a Muzikerom.

4.4. Lehota na vybavenie reklamácie

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv si chce uplatniť, Muziker určí spôsob vybavenia reklamácie v závislosti od charakteru vady ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak to vyžaduje zložitejšie technické testovanie výrobku, do 30 dní. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, napr. ak sa reklamovaný výrobok posielala na opravu alebo diagnostiku do externého autorizovaného servisu. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci, ktorý je spotrebiteľom právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť nasledujúci deň po uplatnení reklamácie (nevyhnutný je podrobný opis chyby) a doručení alebo odovzdaní reklamovaného tovaru s kompletným príslušenstvom kupujúcim Muzikeru. Ak nie je niektorá z uvedených podmienok splnená, nie je možné začať reklamačné konanie. Záručná lehota sa predlžuje o dobu reklamačného konania.

Lehota na vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Vzťah s právnickými osobami sa riadi Obchodným zákonníkom. Lehota na vybavenie reklamácie u zákazníka, ktorý nie je spotrebiteľom je maximálne 60 dní.

4.5. Kedy sa reklamácia považuje za vybavenú

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania

- odovzdaním opraveného výrobku,
- výmenou výrobku,
- vrátením kúpnej ceny výrobku,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku,
- písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie)
- odôvodnené zamietnutie reklamácie.

4.6. Zamietnutie reklamácie

Ak si kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od doručenia výrobku kupujúcemu, Muziker môže reklamáciu vybaviť zamietnutím iba na základe odborného posúdenia. Náklady na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady súvisiace s odborným posúdením znáša počas prvých 12 mesiacov od doručenia výrobku kupujúcemu Muziker.

Ak si kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, uplatní reklamáciu po uplynutí 12 mesiacov od doručenia výrobku kupujúcemu, Muziker ju môže vybaviť zamietnutím aj bez odborného posúdenia. V takom prípade Muziker poskytne spotrebiteľovi informáciu o tom, kam môže výrobok poslať na odborné posúdenie.

Ak spotrebiteľ pošle takýto výrobok na odborné posúdenie a toto odborné posúdenie preukáže, že výrobok má skutočne vadu, za ktorú zodpovedá Muziker, môže kupujúci reklamáciu znova uplatniť. Znova uplatnenú reklamáciu Muziker nemôže zamietnuť, ale musí ju vybaviť iným spôsobom, teda odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, pričom primeraná zľava je vecou dohody medzi kupujúcim a Muzikerom.

Ak kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, zašle výrobok na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Muziker, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak je však výrobok zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť kupujúcemu - spotrebiteľovi iba v prípade, ak

odborné posúdenie preukáže zodpovednosť Muzikeru za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie.

Pokiaľ sa však odborným posúdením preukáže, že zodpovedný za vady je kupujúci - spotrebiteľ, tak si všetky náklady hradí spotrebiteľ sám.

4.7. Doklad o vybavení reklamácie

Muziker najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie vydá kupujúcemu - spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Pri kupujúcom, ktorý nie je spotrebiteľom je táto lehota 60 dní.

4.8. Doručenie reklamovaného tovaru po vybavení reklamácie

Tovar po vybavení reklamácie posielame kupujúcemu - spotrebiteľovi, ktorý si reklamáciu uplatnil, na adresu, ktorú uviedol pri uplatnení reklamácie. Ak kupujúci odovzdal tovar na reklamáciu na niektorej z prevádzok (predajní) Muzikeru, bude mu tovar po vybavení reklamácie poslaný na túto prevádzku. Kupujúci - spotrebiteľ je povinný prevziať si reklamovaný výrobok po reklamáci v dohodnutej lehote, najneskôr do 30 dní od ukončenia reklamácie. Po tejto lehote môže predávajúci požadovať od spotrebiteľa poplatok za uskladnenie (skladné) vo výške 3 Eur / ks za každý, aj začatý deň uskladnenia tovaru.

5. Mimosúdne riešenie sporov

Subjektom zaisťujúcim mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, tzv. ADR (Alternative dispute resolution) je Slovenská obchodná inšpekcia. Cieľom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov je dosiahnuť priateľské urovnanie sporu a dohode strán. SOI je autorizovaným subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vedeným na zozname Európskej komisie. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim Muziker, a.s., Drieňová 1/H, 821 01 Bratislava je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Orgán dozoru

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor
Bajkalská 21A
P.O. Box 5
820 07 Bratislava 27
Slovenská republika

Tel. č.: +421 2 58272 172, +421 2 58272 104, Fax č.: +421 2 58272 170
<http://www.soi.sk>
<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.12.2020.