

# POSTUPAK ZA PODNOŠENJE REKLAMACIJE

## 1. Opće odredbe

Postupak za podnošenje reklamacije je sastavni dio Općih uvjeta kupnje prodavača Muziker, a.s. sa sjedištem na adresi Einsteinova 18, 85 101 Bratislava 5, Slovačka Republika, registriranog pri Okružnom sudu Okr. Sud Bratislava I, u odjeljku Sa, spis br. 3337 / B i definira postupak podnošenja zahtjeva za reklamaciju.

Kupac se obvezan prije naručivanja robe upoznati se s Postupkom za podnošenje reklamacije i Općim uvjetima.

Kupac koji nije potrošač, već pravna osoba, stoga ne može zahtijevati ista prava u pogledu odgovornosti za nedostatke, jamstva i potraživanja kao kupac potrošač.

Kupac ima pravo tražiti jamstvo od prodavača samo za robu koje oštećenja su uzrokovana sa strane proizvođača, dobavljača ili prodavača, pod jamstvom su i kupljena su od prodavača.

## 2. Uvjeti jamstva

### 2. 1. Jamstvo

Jamstvo na prodani proizvod je zakonom određeno vrijeme tijekom kojeg je Muziker odgovoran za nedostatke na prodanom proizvodu.

### 2. 2. Početak jamstvenog roka

Jamstveni rok teče od trenutka kada kupac ili potrošač preuzme robu, odnosno netko drugi (npr. ovlašteni servis) daje robu u uporabu, jamstveni rok počinje teći tek kad se predmet stavi u uporabu.

### 2. 3. Trajanje jamstvenog roka

#### 2.3.1. Zakonski jamstveni rok

Muziker pruža 24-mjesečno zakonsko jamstvo za novu robu kupcu koji je potrošač i kraći jamstveni rok za oštećenu robu i potrošni materijal.

Muziker pruža kupcu koji nije potrošač skraćeni jamstveni rok za novu robu u trajanju 12 mjeseci.

### **2.3.2. Produženi jamstveni rok izvan zakonskog**

Izvan zakonskog jamstvenog roka, Muziker odobrava produljenje za 12 mjeseci za novu robu kupcu koji je potrošač. Ovaj produženi rok se ne odnos na potrošni materijal, pokvarljivu robu ili oštećenu robu. Produženo jamstvo vrijedi samo za članove Muziker kluba i ne veže se za one članove kluba koji su ujedno pravna osoba.

Ako tijekom produženog jamstvenog roka (izvan zakonskog roka od 24 mjeseca) dođe do oštećenja proizvoda koji se može ukloniti, a kvar nije isključen iz jamstva, Muziker će ukloniti kvar o svom trošku.

Ako se tijekom produženog jamstvenog roka (izvan zakonskog razdoblja od 24 mjeseca) utvrdi kvar proizvoda koji se ne može otkloniti, Muziker kupcu neće vratiti kompletnu otkupnu cijenu, već će riješiti reklamaciju bona na preostalu vrijednost reklamirane robe. Ovaj kupon služi isključivo za kupnju druge robe.

U slučaju složenije tehničke dijagnostike ili popravka robe, rok za rješavanje reklamacije proizvoda može biti duži od 30 dana.

### **2.3.3. Jamstveni rok prema vrsti robe**

- nova roba 24 mjeseca ako nije navdano drugačije\*;
- otvarana roba 24 mjeseca;
- korištena ili oštećena roba 12 mjeseci;
- potrošna roba ili sitna potrošna roba (na primjer: trzalice, opne za bubnjeve, palice za bubnjeve, žice, faderi, potencijometr, elektronke i slično) 3 mjeseca, jamstvu podliježu samo greške u proizvodnji ili greške na materijalu ovakve robe;
- za lako kvarljivu robu, kupac ima pravo iskoristiti pravo neispravnosti u roku od 24 mjeseca, ali ako je roba označena datumom isteka, jamstveni rok se ograničava nasmanjuje na datum označen na amalaži robe.

Jamstveni rok ne uključuje rok tijekom kojeg je proizvod na popravku. Nakon zamjene reklamiranog proizvoda za novi, započinje novi jamstveni rok.

\*Ako ste zainteresirani za produženo jamstvo od 36 mjeseci, pročitajte pogodnosti kluba Muziker.

## **2. 4. Jamstveni list**

Jamstveni liosti u slučaju kupnje robe putem internetskog prodajnog dokumenta (elektronski račun). U slučaju kupnje putem interneta, ovaj dokument će kupcu biti dostavljen putem e-maila kao dio poslovnog procesa tijekom isporuke pošiljke s naručenom robom.

### **3. Prava, obaveze i preporuke prilikom reklamacije**

#### **2. 1. Otkrivanje nedostatka**

Svakom kupcu preporučujemo da prilikom dostave odmah provjeri stanje pošiljke u prisutnosti kurira (broj paketa, moguće oštećenje transportne ambalaže ili druge nepravilnosti). Kupac ima pravo odbiti preuzimanje pošiljke ako je očito u neskladu s kupoprodajnim ugovorom ili ako je pošiljka nepotpuna ili oštećena. Ako kupac preuzme takvu pošiljku, potrebno je u protokolu primopredaje opisati o nepoštivanje ugovora o kupnji. Ako je pošiljka oštećena ili nepotpuna, kupac mora odmah podnijeti prigovor prodavaču. Kako biste ostvarili automatsku zamjenu robe, preporučamo vam da oštećenje pošiljke prijavite najkasnije u roku od 24 sata. Ako upit pošaljete kasnije, prodavač nije lišen odgovornosti za oštećenje, ali takav dodatni zahtjev ne podrazumijeva automatsku zamjenu robe.

#### **3.2. Uvjeti i način podnošenja reklamacije**

Ako je roba neispravna, kupac ima pravo podnijeti reklamaciju prodavaču, i to putem obrasca na internetskim stranicama prodavača ili na drugi dokaziv način. Kupac mora podnijeti prigovor prodavaču odmah nakon što utvrdi nedostatak robe i to uvijek samo na temelju prodajnog dokumenta (blok iz blagajne, e-račun) za predmetnu robu.

U okviru jamstvenog roka, potrošač ima pravo na besplatan popravak. Uvjet za pokretanje postupka reklamacije je podnošenje prigovora i isporuka reklamirane robe, uključujući opremu prodavaču. Ispunjen obrazac za reklamaciju molimo priložiti u paket. Pomoći će nam kod identifikacije robe u našem skladištu.

Odmah nakon primitka reklamacije, Muziker će kupcu izdati potvrdu o primitku reklamacije, što je predmet reklamacije i koji način rješavanja reklamacija kupac preferira.

#### **3.3. Zaštita uređaja, sigurnosna kopija podataka i tvorničke postavke proizvoda prije predaje na dijagnostiku**

U slučaju da je predmet prigovora uređaj koji omogućuje pohranu podataka, preporučujemo kupcu da kreira sigurnosnu kopiju podataka prije predaje ili isporuke robe na reklamaciju. Muziker nije odgovoran za moguću štetu, gubitak ili brisanje takvih podataka. Ako je uređaj koji je dan na reklamaciju zaštićen lozinkom ili drugim sigurnosnim mehanizmom, kupac je dužan ukloniti zaštitu prije nego što

uređaj preda na reklamaciju ili navede način na koji je moguć pristup u uređaj. Akpo pristup nije omogućen dijagnostika ili popravak urežaja že biti otežan.

Kupac ovim potvrđuje da prima na znanje da dijagnostika urežaja u postupku reklamacije zahtijevati eventualno vraćanje bilo koje elektroničke opreme na tvorničke postavke i gubitak pojedinačnih postavki proizvoda u stanju prije podnošenja reklamacije.

### **3.4. Dostava proizvoda na reklamaciju**

Kupac-potrošač može, ovisno o vrsti reklamacije rou

- poslati individualno na Odjel za reklamacije Muziker: Muziker Reklamačne stredisko, Logistički areal P3, Hala 2, supisne čislo 1102, 900 55 Lozorno, Slovačka Republika
- putem obrasca poslati upit Muzikeru da organizira preuzimanje robe na adresi kupca o trošku Muzikera.

Upute o mogućim načinima dostave reklamirane robe i upute o pakiranju i prijevozu paketa bit će poslone kupcu - kupcu u potvrđi o primitku određene vrste reklamacije.

Kupac ima pravo na naknadu potrebnih i nužnih troškova (posebno poštarine, koju je platio prilikom slanja reklamirane robe) nastalih u vezi s reklamacijom. To znači da ako je Kupac-potrošač poslao robu u Odjel za reklamacije Muziker radi podnošenj reklamacije individualno, nakon što preda potvrđu o trošku prijevoza robe Muzikeru ima pravo na naknadu troška. Muziker zadržava pravo odbiti kupcu naknadu nerazmjerno ili nerazumno nastalih troškova transporta reklamirane robe, pravo kupca potrošača će biti temeljeno na korištenju najjeftinije mogućnosti transporta, koja je potrošaću dostupna . Muziker ne snosi odgovornost za oštećenje robe u transportu prilikom individualne isporuke.

Ako kupac isporučuje robu individualno u Odjel za reklamacije Muziker, molimo poslati na adresu:

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

Preporučamo da robu upakirate u zaštitinu ambalažu prije dostave Muzikeru i priložite potvrđu o primanju reklamacije. Bez priložene potvrđe ili detaljnog opisa kvara i drugih pojedinosti kao što je broj računa, datuma polaganja reklamacije, identifikacije robe, imena i prezimena, adrese za isporuku robe nakon rješavanja reklamacije i e-mail adrese, nećemo moći identificirati reklamaciju u servisu. Stoga preporučujemo da sa naše web stranice preuzmete odgovarajući obrazac koji sadrži polja za prikupljanje svih informacija potrebnih za nesmetanu i brzu identifikaciju prijavljene robe na našem Odjelu za reklamacije.

Kupac prima na znanje da nije moguće pokrenuti postupak za reklamaciju dostavi robu s kompletnom opremom.

### 3.5. Izuzeci iz jamstva

Jamstvo ne pokriva nedostatke i oštećenja proizvoda u ovim slučajevima:

- mehaničko oštećenje robe sa strane kupca
- mijenjanje stanja robe sa strane kupca (savijanje, rezanje, skraćivanje, bušenje) ako dođe do oštećenja na ovaj način
- korištenje robe u neodgovarajućim uvjetima
- nepravilno rukovanje ili nepravilno ili neprimjereno rukovanje proizvodom ili bilo kojim njegovim dijelom
- prekomjerno opterećenje ili uporaba koje nije u skladu s općim načelima ili uvjetima u korisničkoj dokumentaciji
- zamjena izvornih dijelova proizvoda
- zanemarivanje brige o robi
- nestručna montaža ili rukovanje robom
- prirodna katastrofa, prirodne sile ili više sile
- korištenje pogrešnog napona napajanja
- korištenje pogrešnog, neovlaštenog ili ilegalnog ili softvera
- korištenje pogrešnih ili neoriginalnih potrošnog materijala ako je rezultat korištenja takvih potrošnih materijala
- prirodno trošenje proizvoda ili bilo kojeg njegovog dijela
- učinak prenapona u mreži (npr. munja), osim normalnih odstupanja
- oštećenje proizvoda kao posljedica računalnog virusa

Ako se pokaže da je proizvod oštećen ili oštećen kao rezultat nekog od slučajeva koji nisu obuhvaćeni jamstvom, zahtjev će biti odbijen. Ta se ograničenja ne primjenjuju ako se kupac i prodavač izričito dogovore na izmjenama svojstva robe koja su u suprotnosti s gornjim uvjetima. Kupac također riskira da odbijanje reklamacije ako poništi pečat ili serijski broj, iznimka je ako do poništenja serijskog broja dođe prilikom uobičajenog korištenja robe. Kupac se nadalje izlaže riziku odbijanja reklamacije ako je roba ili njezin dio značajno onečišćen ili ne ispunjava osnovne higijenske uvjete.

Muziker u svom asortimanu nudi i prodaju već otvaranih proizvoda s različitim oštećenjima ili znakovima korištenja. Radi se o otvaranim proizvodima s oštećenom ambalažom, vraćenoj rabljena ili oštećenoj robi.

Ta se roba ne može zamijeniti za novi proizvod u okviru reklamacije i ne može se reklamirati iz razloga zbog kojeg je bila snižena cijena.

Habanje koje je karakteristično za odreženi materijal ili način korištenja se ne smatra nedostatkom. Ne radi se o oštećenju, ako iz prirode odreženog materijala proizlazi da je njegov vijek trajanja kraći od jamstvenog roka, i ako je špretpostavka da će do trošenja materijala doći prije isteka jamstvenog roka. Jamstvo se ne odnosi na sam potrošni materijal (žice, bubnjarske opne, bubnjarske palice, žice, faderi,

potenciometri i elektronke), niti na proizvode koji se prirodno troše ili su po svojoj prirodi upotrebe i podvrgnuti prirodnom trošenju (npr. Činele, gumbi) , poluge, zaklopke, čekići, federu, gumice i slično). Jamstvo za potrošni materijal je isključeno i u slučaju ako potrošni materijal dio kupljene robe.

### **3. Tok i rješavanje reklamacije**

#### **4.1. Dijagnosticiranje nedostatka**

Odmah nakon primanja reklamirane robe na Odjel za reklamacije, Muziker (ako je moguće identificirati reklamiranu robu u skladu reklamacijom) započeti će dijagnosticiranje reklamiranog nedostatka. Roba će biti testirana samo na grešku koju je kupac naveo (u obrascu za reklamaciju ili opisu nedostatke). Preporučamo da ispunite obrazac za reklamaciju, pismenim putem i putem elektronske komunikacije. Sva druga vidljiva oštećenja robe koja kupac nije naveo u opisu nedostatka će biti evidentirane u potvrdi reklamacije.

U slučaju ako je reklamirani nedostatak očito povezan s razlozima za isključenje iz jamstva, Muziker može kupcu ponuditi popravak za naknadu troškova.

U slučaju odbijanja reklamacije kupcu koji nije potrošač (tj. pravnoj osobi), Muziker može kupcu naplatiti troškove dijagnosticiranja nedostatka pogreške u vanjskom ovlaštenom servisu ili druge troškove popravka (npr. transport iz eksternog ovlaštenog servisnog centra u Muziker).

#### **3.2. Uklanjanje nedostatka**

Prava na rješavanje reklamacije i uklanjanje nedostatka navedena niže se odnose samo na kupca koji je potrošač (fizička osoba).

U slučaju nedostatka koji je moguće ukloniti, kupac koji je potrošač, ima pravo na besplatno uklanjanje u zakonskom roku. Muziker odlučuje o načinu uklanjanja nedostatka, i dužan je ukloniti kvar bez odlaganja. Potrošač može umjesto popravka zahtijevati zamjenu neispravnog predmeta za ispravan. resp. Ako se nedostatak odnosi samo na dio proizvoda, tada se zamjenjuje samo taj dio, ako Muzikeru ne nastanu preveliki troškovi zbog cijene robe ili ozbiljnosti oštećenja. Umjesto uklanjanja kvara (popravka), Muziker uvijek može zamijeniti neispravan predmet za ispravan, osim ako to kupcu ne uzrokuje ozbiljne poteškoće.

#### **3.3. Nedostaci koje nije moguće otkloniti**

Sljedeća prava na rješavanje reklamacije u slučaju kada nedostatak nije moguće otkloniti se odnose samo na potrošače (fizička osoba).

U slučaju nedostataka koje nije moguće otkloniti, potrošač ima pravo na O zamjenu ili povrat robe uz povrat novca. Ista ta prava vrijede i u slučaju ako je proizvod bio vraćan na reklamaciju i popravljen dva puta i ako se u oba slčaja radi o istom kvaru, isto tako i u slučaju ako je proizvod bio vraćan na reklamaciju dva puta s različitim nedostacima i utvrdi se treći nedostatak. U slučaju nedostataka koji se ne mogu otkloniti ali ne utječu na funkcionalnost robe (npr. funkcionalan ali ogreban električni uređaj), kupac ima pravo na razuman popust na kupoprodajnu cijenu. Visina popusta stvar je dogovora između kupca i Muzikera.

### **3.4. Rok za rješavanje reklamacije**

Na osnovu odluke kupca (potrošača, tj. fizičke osobe), koje od ovih prava želi ostvarivati, Muziker će odrediti način rješavanja reklamacije ovisno o prirodi oštećenja, u složenim slučajevima najkasnije u roku od 3 radna dana, u opravdanim slučajevima, ako kvar zahtjeva tehničko testiranje proizvoda, u roku od 30 dana. Nakon što se utvrdi način rješavanja reklamacije i ako se reklamirani proizvod šalje na popravak ili dijagnostiku u ovlaštenu servis. Rješavanje reklacije ne može trajati duže od 30 dana od dana podnošenja reklamacije. Nakon isteka roka za rješavanje reklamacije potrošač (fizička osoba) ima pravo odustati od ugovora ili ima pravo zamjene proizvoda za novi proizvod.

Rok za rješavanje reklamacije započinje danom koji slijedi nakon prijavljivanja reklamacije (detaljan opis nedostatka je nužan) i isporuke ili predaje prijavljene robe s kompletnom opremom Muzikeru. Ako bilo koji od gore navedenih uvjeta nije ispunjen, postupak reklamacije nije moguće pokrenuti. Jmstveni rok se produžuje za vrijeme rješanja reklamacije.

Rok za rješavanje reklamacije se odnosi samo na potrošače t. j. fizičke osobe a ne pravne osobe. Rok za rješavanje reklamacija pravne osobe je najviše 60 dana.

### **3.5. Kada se reklamacija smatra rješenom**

Rješavanjem reklamacije završava postupak reklamacije

- dostavom popravljenog proizvoda,
- zamjenom proizvoda,
- povratom novca za reklamiranu robu,
- isplaćivanjem popusta za reklamirani proizvod,
- pisani zahtjev za prihvaćanje izvršenja (u slučaju odbijanja zahtjeva)
- obrazloženjem za odbijanje reklamacije.

### **3.2. Odbijanje reklamacije**

Ako kupac potrošač podnese zahtjev u roku od 12 mjeseci od isporuke proizvoda kupcu, Muziker može odbiti zahtjev samo na temelju stručne prosudbe. On snosi troškove stručne procjene, kao i sve troškove koji se odnose na stručnu procjenu unutar prvih 12 mjeseci od isporuke proizvoda kupcu Muzikera. Ako kupac potrošač podnese zahtjev nakon 12 mjeseci od isporuke proizvoda kupcu, Muziker može odbiti

reklamaciju čak i bez stručne prosudbe. U ovom slučaju Muziker će potrošaču pružiti informacije o tome kamo je potrebno poslati proizvod radi profesionalne prosudbe.

Ako potrošač takav proizvod pošalje na stručnu procjenu, a stručna procjena dokaže da je proizvod doista oštećen i da je za oštećenje odgovoran Muziker, kupac može ponovno podnijeti reklamaciju. Muziker ne može odbiti reklamaciju ali mora je rješavati na drugi način, tj. predajom popravljenog proizvoda, zamjenom proizvoda, povratom kupovne cijene proizvoda ili plaćanjem razumnog popusta na cijenu proizvoda, a razumni popust je ugovor između kupca i Muzikera.

Ako kupac, koji je potrošač, pošalje proizvod na stručnu procjenu kompetentnoj osobi osobi, troškove stručne procjene kao i sve s tim povezane nastale troškove snosi Muziker, tj. u trajanju cijelog jamstvenog razdoblja, bez obzira na rezultat stručne procjene.

Međutim, ako je proizvod poslan na stručnu procjenu nekompetentnoj osobi, tj. stručnjaku ili ovlaštenom tijelu, stručnjak je dužan nadoknaditi troškove stručne procjene kao i sve druge razumno nastale troškove samo kupcu ako se prilikom procjene dokaže da je Muziker odgovoran za oštećenje, u roku od 14 dana od pokretanja reklamacije.

Ako stručna procjena dokaže da je kupac-potrošač odgovoran za nedostatke, onda sve troškove snosi sam potrošač.

### **3.3. Dokument o rješavanju reklamacije**

Muziker će u roku od 30 dana od zahtjeva podnijeti pisani dokaz o rješavanju reklamacije kupcu - potrošaču.

### **3.4. Dostava reklamirane robe nakon rješavanja reklamacije**

Nakon rješavanja reklamacije, robu šaljemo kupcu - potrošaču, koji je pokrenuo reklamaciju na adresu koja je naveo prilikom pokretanja reklamacije. Ako je kupac predao robu u svrhu reklamacije u jednoj od klasičnih trgovina Muzikera, roba će biti poslana u trgovinu nakon rješavanja reklamacije. Kupac - potrošač obvezan je preuzeti robu nakon reklamacije u dogovorenom roku, najkasnije u roku od 30 dana od rješavanja reklamacije. Nakon isteka tog roka prodavač može potrošaču naplatiti naknadu za skladištenje u iznosu od 20 HRK / komad za svaki započeti dan skladištenja robe.

## **4. Izvansudsko rješavanje sporova**

Cilj izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova je postizanje prijateljskog rješavanja sporova i sporazuma između stranaka. Potrošač može putem internetske platforme za rješavanje sporova dostupne na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> podnijeti prijedlog za alternativno rješenje spora.

## **5. Nadzorno tijelo**

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. 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>

**Ovaj Postupak za podnošenje reklamacije vrijedi od 27.09.2019.**