

Reklamační řád クレーム処理手続き

Společnost DEGA CZ s.r.o., se sídlem Malešická 2850/22c, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČ: 279 02 943, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 125371 (dále jen „DEGA“) vydává tento reklamační řád.

DEGA CZ s.r.o. (所在地：Malešická 2850/22c, Žižkov, 130 00 Prague 3、事業者識別番号：279 02 943、プラハ地方裁判所管轄商業登記簿、C部、125371号に登録、以下「DEGA」とする)は、本クレーム処理手続きを発行する。

I. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. DEGA odpovídá kupujícímu za to, že výrobek DEGA je při převzetím kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.
2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím výrobku věděl, že výrobek má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
3. Práva z vadného plnění, se řídí zákonnými ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku.

II. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. Reklamacie výrobků kupujícím

1. Při reklamaci výrobku je kupující povinen předložit **doklad o zakoupení výrobku** obsahující tyto údaje:
 - obchodní firmu kupujícího,
 - sídlo a IČ kupujícího,
 - záruční list, pokud jej kupující od prodávajícího obdržel.
2. Dále je kupující povinen **popsat vadu**, která se na výrobku projevila. DEGA **písemně potvrdí kupujícímu převzetí výrobku k reklamačnímu řízení**, kde bude uvedeno:
 - datum, kdy kupující právo uplatnil,
 - co je obsahem reklamacie (tzn. popis závad),

I. 不具合がある場合の権利

1. DEGA は買い手に対して、DEGA 製品が買い手に引き渡された際に売買契約に適合していること、特に欠陥がないことを保証する責任を負う。
2. 買い手が製品を引き取る前に製品に不具合があることを知っていた場合、または買い手が自ら不具合を生じさせた場合には、買い手には製品に不具合のある場合の権利は帰属しない。
3. 不具合の場合の権利は、民法第 2099 条等の法的規定に準拠する。

II. COMPLAINTS PROCEDURE

1. 買い手による製品のクレーム

1. 買い手は、製品のクレームを行う際に、以下の情報を含む製品の購入証明書を提出する義務がある。
 - 買い手の会社名
 - 買い手の所在地と登録番号
 - 買い手が売り手から保証書を受け取っている場合は、保証書

- jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje
3. Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byl výrobek zakoupen. Je-li však v potvrzení o koupi výrobku či v záručním listě uvedena jiná osoba určená k opravě, lze uplatnit práva z vady výrobku u toho, kdo je určen k provedení opravy.
- ## 2. Reklamace služeb
1. DEGA odpovídá za to, že poskytnutá služba:
 - odpovídá předem poskytnutému popisu služby,
 - je poskytnuta v domluveném termínu,
 - je poskytnuta s náležitou odborností a péčí,
 - je poskytnuta v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
 2. Reklamaci služeb (jako jsou zkoušky/kalibrace apod.) může kupující uplatnit nejpozději do 3 dnů po poskytnutí služby a případného převzetí zboží, na kterém služba byla provedena.
 3. Reklamace musí být učiněna písemně na níže uvedenou adresu DEGA a musí být odůvodněna.
 4. DEGA provede posouzení reklamace a sdělí kupujícímu:
 - zjistí-li příčinu v chybném provedení služby, má kupující právo na bezplatnou nápravu, zejména se jedná o dodatečné poskytnutí služby či poskytnutí náhradní služby,
 - nenajde-li chybu v poskytnuté službě, odmítne s příslušným odůvodněním a nabídne kupujícímu poskytnutí služby za úplat.
2. さらに、買い手は、製品に影響を与えた欠陥について説明する義務を負う。DEGA は、買い手に対し、**クレーム処理手続きのための製品の受領を書面で確認**し、以下の内容を記載する。
 - 買い手が権利を行使した日付
 - クレームの内容（例：不具合の記述）
 - 買い手が希望するクレーム処理の方法
 3. 製品に不具合のある場合の権利は、購入先の売り手に対し行使する。ただし、製品購入確認書または保証書に修理を行う別の指定業者が記載されている場合は、製品の欠陥に起因する権利は、修理を行う指定業者に対し行使することができる。
- ## 2. サービスに対するクレーム
1. DEGA は、提供するサービスについて、以下の点を保証する責任がある。
 - 事前に提出したサービス内容の記述に合致していること
 - 合意した期間内に提供すること
 - 適切な専門性と配慮をもって提供すること
 - 適用される有効な法律に則って提供すること
 2. 買い手はサービス（試験、較正など）に関するクレームを、サービスの提供およびサービスが行われた製品の引き取りが可能になってから 3 日以内に申し立てることができる。

5. Kupujícímu práva z vadného plnění nenáleží, pokud vadu služby sám způsobil, zejména poskytnutím nesprávných či neúplných informací.
6. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při reklamaci služeb, toto právo je však povinen uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu
3. クレームは、下記の DEGA の所在地宛に書面で提出し、立証するものとする。
4. DEGA はクレームを検討し、買い手に以下を通知する。
 - サービスの不適切な履行が原因であると判明した場合、買い手は無料で救済、特に、サービスの追加提供または代替サービスの提供を受ける権利を有する。
 - 提供されたサービスに不具合が見つからない場合、適切な正当性をもってクレームを拒否し、買い手に有料でのサービス提供を提案する。

III. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. DEGA poskytuje nad rámec svých zákonných povinností kupujícímu záruku za jakost v trvání 12 měsíců ode dne převzetí výrobku kupujícím. Má-li koupený výrobek uvést do provozu někdo jiný než DEGA, běží záruční doba až ode dne uvedení výrobku do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí výrobku a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Poskytnutím záruky za jakost se DEGA zavazuje, že bude výrobek po stanovenou dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Kupující je povinen výrobek co nejdříve po převzetí prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.
2. Práva ze záruky za jakost se uplatňují u prodávajícího, u kterého byl výrobek koupen. Je-li však v záručním listě uvedena osoba určená k opravě, je možné uplatnit práva ze záruky za jakost u osoby určené k opravě.
3. Aby mohl kupující úspěšně uplatnit svá práva ze záruky za jakost, výrobek musí být uveden do provozu pouze certifikovaným pracovníkem s platným osvědčením DEGA.

5. 買い手が、特に不正確または不完全な情報を提供することによって、自らサービスの不具合を引き起こした場合、買い手にはサービスの不具合に起因する権利は生じない。
6. 買い手は、サービスへのクレームから意図的に発生させた費用の補償を求める権利を有するが、この権利は、不具合を主張すべき期間の満了後1ヶ月以内に行使することが義務付けられている。

III. 品質保証

1. 法的義務に加えて、DEGA は買い手に対し、買い手が製品を受け取った日から12ヶ月間の品質保証を提供する。購入した製品が売り手以外の者によって設置される場合、買い手が製品の受

4. Záruka za jakost se nevztahuje na kalibrace snímačů, tzn. nastavení mezi detekcí a opotřebením nebo „otrávení“ senzorů snímačů včetně nutnosti jejich výměny.
5. Nárok na záruku zaniká, zejména pokud:
- u výrobku nebyla pravidelně prováděna kalibrace (snímač) a funkční kontroly certifikovaným servisem s platným osvědčením od DEGA způsobem uvedeným v návodu k použití výrobku,
 - došlo k poškození způsobené ohněm, vodou, statickou elektřinou, přepětím v elektrorozvodné nebo veřejné síti, nehodou, nesprávným použitím výrobku, opotřebením a mechanickým poškozením,
 - došlo ke znečištění výrobku,
 - došlo k poškození způsobené při neodborné instalaci, úpravě, modifikaci nebo používáním nesprávným způsobem neslučitelným s návodem k obsluze, technickými normami či bezpečnostními předpisy platnými v České republice,
 - došlo k poškození výrobku nesprávnou manipulací či zacházením s výrobkem v rozporu s návodem k obsluze,
 - výrobek byl používán s jinými než originálními produkty DEGA včetně spotřebního materiálu nebo příslušenství,
 - došlo k poškození rychle opotřebitelných dílů a spotřebního materiálu (např. klíč pro demontáž snímače, těsnění, senzory snímačů apod.), které se poškozují běžným opotřebením při provozu (v případě, že tyto rychle opotřebitelné díly a spotřební materiál nebyly v souladu s příslušnými technickými požadavky na tento spotřební materiál),
 - opotřebením výrobku a jeho částí je způsobené jeho běžným užíváním.

領後 3 週間以内に試運転を依頼し、保守点検を実行するために適切かつ遅滞ない協力を行った場合、保証期間は設置時に起算する。DEGA は品質保証を提供することで、製品が指定された期間、通常の使用に適していること、または通常の特性を維持していることを保証する。

IV. 保証条件

1. 買い手は、製品を受領後、可能な限り速やかに検査し、その特性と数量を確認する義務を負う。
2. 品質保証に基づく権利は、製品の購入先の売り手に対し適用する。ただし、保証書に修理指定業者が記載されている場合は、修理指定業者に対し品質保証の権利を行使することができる。
3. 買い手が品質保証に基づく権利を正常に行使するためには、有効な DEGA 証明書を持つ認定された作業者が設置作業を実施する必要がある。
4. 品質保証は、トランスミッターの較正（検出限界の設定）、トランスミッターのセンサーの消耗や「被毒」（センサー交換の必要性を含む）には適用されない。
5. 特に以下の場合、保証は無効となる。
 - 製品の取扱説明書に記載された方法で、有効な DEGA 証明書を有する認定サービスにより、製品の定

Tento reklamační řád platí od 1.5.2020 DEGA si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

Kontaktní adresa pro podávání reklamací:

DEGA CZ s.r.o.,
Malešická 2850/22c
130 00, Praha 3
tel. +420 212 812 520
web: www.dega.cz
e-mail: info@dega.cz

期的な較正（トランスミッター）
および機能確認を行っていない場合

- 火事、水害、静電気、電源・公共回線の過電圧、事故、製品の不適切な使用、摩耗、機械的損傷などによる損傷
- 製品を清潔に保たない場合
- 不適切な設置、調整、改造、またはチェコ共和国で有効な取扱説明書、技術基準、安全規制に適合しない不適切な方法での使用によって生じた損傷
- 取扱説明書に記載されている内容に反して、製品を誤って操作したり、取り扱ったりしたことによる損傷
- 消耗品や付属品を含み、DEGA 純正品以外の製品とともに使用した場合
- 作動中の通常の摩耗によって破損した摩耗の早い部品や消耗品（トランスミッターの分解キー、シール、トランスミッターのセンサーなど）（これらの摩耗の早い部品や消耗品がこの消耗品の関連技術要件に準拠していなかった場合）
- 本製品およびその部品の消耗が、通常の使用により生じた場合

このクレーム処理手順は、2020年5月1日から有効とする。DEGAはこのクレーム処理方法を変更する権利を有する。

クレームの場合の連絡先

DEGA CZ s.r.o.
Malešická 2850/22c
130 00 Prague 3
tel.+420 212 812 520
web: www.dega.cz
e-mail: info@dega.cz