

## Reklamační řád Complaints Procedure

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.

The Company DEGA CZ s.r.o., with its registered office at Malešická 2850/22c, Žižkov, 130 00 Praha 3, ID: 279 02 943, registered in the Commercial Register kept by the Municipal Court in Prague, Section C, Insert 125371 (hereunder referred to as „DEGA“) hereby issues this Complaints Procedure.

### I. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. DEGA odpovídá kupujícímu za to, že je výrobek DEGA při převzetím kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.
2. Právo z vadného plnění kupujícím 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. Reklamační 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 **popisat vadu**, která se na výrobku projevila. DEGA **písemně potvrdí kupujícímu převzetí**

### I. RIGHTS FROM THE DEFECTIVE FULFILLMENT

1. DEGA is responsible to the buyer, that the DEGA product is by its taking over by the buyer is in compliance with the purchase agreement, especially it is free of any defects.
2. Right from the defective fulfillment may not be exercised by the buyer, if he knew before taking over of the product, that the product was defective or if he himself has caused the defect.
3. Rights from the defective fulfillment are governed by Sections 2099 ff. of the Civil Code.

### II. COMPLAINTS PROCEDURE

#### 1. Complaints Procedure regarding products

1. When claiming a product defect, it is necessary to submit a **proof of a purchase of the product** that contains the following information:
  - company name of the purchaser,
  - registered office and identification number of the purchaser,
  - warranty card, if this has been issued by the seller.
2. In addition, the buyer is obliged to **describe the defect** of the product, which has occurred on it.

- výrobku k reklamačnímu řízení, kde bude uvedeno:
- datum, kdy kupující právo uplatnil,
  - co je obsahem reklamace (tzn. popis závad),
  - 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. **Reklamační služby**
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. Reklamační služby (jako jsou zkoušky/kalibrace apod.) může kupující uplatnit **nejpozději do 3 dnů po poskytnutí služby a potvrzení o jejím provedení.**
3. Reklamační služby 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
3. DEGA shall confirm in writing the **receipt of the product for the purposes of the complaints procedure.** Such confirmation shall contain:
- the date when the buyer has exercised his complaint right,
  - the subject of the complaint (i.e. description of the defects),
  - what kind of the settlement of the complain the buyer is asking.
4. Rights from the defective fulfillment shall be exercised at the seller, who has sold the product. Shall the confirmation on the purchase of the good or a warranty card specify another person authorized for the repairs, rights from the defective fulfillment may be exercised also at such person authorized for repairs.
2. **Complaints Procedure regarding services**
1. DEGA is responsible that the service granted:
- corresponds to the description of the service, given in advance,
  - is granted in agreed deadline,
  - is granted with due professionalism and care,
  - is granted in accordance with valid and effective legal regulations.
2. Complaints of services (such as tests, calibration etc.) may be exercised by the buyer **within 3 days as of granting of the service and the date of the confirmation of providing of such service.**
3. Complaints must be **made in writing onto below specified DEGA's address and must be reasoned.**
4. DEGA shall review the complaints and **shall notify the buyer:**
- the buyer has the right for remedy free of charge, especially for granting of additional service or of spare service,

- o dodatečné poskytnutí služby či poskytnutí náhradní služby,
- nenajde-li chybu v poskytnuté službě, odmítne s příslušným odůvodněním a nabídne kupujícímu poskytnutí služby za úplatu.

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

### 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

shall the reason of the complaint be a defect in provided service,

- the complaint shall be rejected with corresponding reasoning and the buyer shall receive the offer of the service for remuneration, if the service granted defect-free.

5. The buyer shall not have the rights from the defective fulfillment, if he himself has caused the defect of the service, especially by giving of incorrect or uncomplete information.
6. The buyer has to right for reimbursement of the costs reasonably spent by exercising of the complaint of services. This right has to be exercised within one month after the lapse of the deadline in which the defect has to be notified.

### III. WARRANTY

1. DEGA is granting the buyer overwhelming its statutory duties 12 months warranty starting as of the takeover of the product by the buyer. Should the product purchased be put into the operation by an entity other than DEGA, the warranty period commences from the date the product is put into the operation, provided that the buyer has ordered its commissioning within three weeks as of its receipt and has dully and timely rendered necessary co-operation. By the warranty, DEGA undertakes, the product shall be for the specified time period suitable for usual use or it shall keep usual qualities.

### IV. COMPLAINT CONDITIONS

1. The buyer is obliged to inspect the product provided by DEGA without undue delay in order to test its qualities and quantity.
2. Right from the warranty shall be exercised at the seller, at which the product was bought. Should the warranty certificate specify another entity authorized for repairs, right from the warranty may be

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.
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

exercised also at the person authorized for repairs.

3. Rights from the warranty may be exercised by the buyer, only if the product has been put into the operation by a certified entity holding valid DEGA's certificate.
4. Warranty does not cover the calibration of sensors, i.e. settings between the detection and wear and tear or "poisoning" of sensors of including their exchange.
5. The warranty claim shall cease to exist if:
  - the regular calibration (sensor) and the functional checking of the product have not been carried out by the authorized service holding valid DEGA's certificate.
  - the product has been damaged by fire, water, static electricity, power surges in the electric supply or in the public network, accident, improper use of the product, wear and tear or mechanical damage,
  - the product has been contaminated,
  - damage was caused by improper installation, any adjustment, modification or improper use not corresponding to the instruction manual requirements, the technical standards or the applicable safety regulations valid in the Czech Republic,
  - damage to the product was caused by improper handling or handling of the product in a manner not corresponding to the instruction manual requirements,
  - product has been used in association with other than original DEGA products, including consumables or accessories,
  - the wearing part and the consumables (e.g. the wrench for dismantling the transmitter, the seal, the sensors in the transmitters and similar etc.), that are subject to normal wear and tear

(v případě, že tyto rychle opotřebitelné díly a spotřební materiál nebyly v souladu s příslušnými technickými požadavky na tento spotřební materiál),

- opotřebení výrobku a jeho částí je způsobené jeho běžným užíváním.

during operation (only in case if such consumables and consumption material did not correspond with the relevant technical requirements for such consumption material),

- wear and tear of the product and its parts.

Tento reklamační řád platí od 1.11.2018. DEGA si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

This complaints procedure will be applicable as of 1th November 2018. DEGA reserves the right to amend or change his complaints procedure.

Kontaktní adresa pro podávání reklamací:

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

Contact address for submission of complaints:

DEGA CZ s.r.o.  
Malešická 2850/22c  
130 00, Prague 3  
CZECH REPUBLIC  
Phone: +420 212 812 520  
Web: www.dega.co.com  
mailto: export@dega.co.com