

Reklamační řád / Regulament pentru reclamații

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.

Societatea DEGA CZ s.r.o., având sediul social Malešická 2850/22c, Žižkov, 130 00 Praga 3, nr. de identificare: 279 02 943, înscrisă în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Municipal din Praga, secțiunea C, număr de ordine 125371 (denumită în continuare „DEGA“), emite prezentul Regulament pentru reclamații.

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. Reklamační řízení

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 projeví. DEGA

I. DREPTURI CARE DECURG DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ

1. DEGA răspunde față de cumpărător pentru faptul că produsul DEGA este în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare la primirea acestuia de către cumpărător, în special că este fără defecte.
2. Drepturile care decurg din executarea defectuoasă nu pot fi exercitate de către cumpărător, dacă înainte de primirea produsului știa că acesta are defecte sau dacă defectele au fost provocate de către cumpărător.
3. Drepturile care decurg din executarea defectuoasă sunt guvernate de dispozițiile art. 2099 și următoarele din Codul Civil.

II. PROCEDURA DE RECLAMAȚIE

1. Reclamarea produselor de către cumpărător

1. La reclamarea produsului, cumpărătorul este obligat să prezinte **bonul de cumpărare a produsului** care conține următoarele informații:
 - denumirea comercială a cumpărătorului,
 - sediul social și numărul de identificare al cumpărătorului,
 - certificatul de garanție, dacă cumpărătorul l-a primit de la vânzător.
2. În continuare, cumpărătorul este obligat **să descrie defectul** care a apărut la

písemně potvrdí kupujícímu převzetí 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 případného převzetí zboží, na kterém služba byla provedena.
3. Reklamační 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 dodatečně poskytnutí služby či

produs. DEGA **va confirma în scris cumpărătorului primirea produsului în scopul procedurii de reclamație**, unde va preciza:

- data la care cumpărătorul și-a exercitat dreptul,
- obiectul reclamației (adică descrierea defectelor),
- modul de soluționare a reclamației, solicitat de cumpărător

3. Drepturile care decurg din efectuarea defectuoasă se exercită la vânzătorul de la care a fost cumpărat produsul. Dacă pe documentul de cumpărare a produsului sau pe certificatul de garanție este indicată o altă persoană care trebuie să efectueze reparația, drepturile care decurg din efectuarea defectuoasă se exercită la persoana stabilită pentru efectuarea reparației.

2. Reclamarea serviciilor

1. DEGA răspunde de faptul că serviciul furnizat:
 - corespunde descrierii prealabile a serviciului furnizat,
 - este furnizat la data convenită,
 - este furnizat cu profesionalismul și grija cuvenite,
 - este furnizat în conformitate cu legislația în vigoare.
2. Reclamarea serviciilor (cum ar fi testările/calibrarea etc.) poate fi făcută de către cumpărător în termen de maxim 3 zile de la furnizarea serviciului sau de la primirea bunurilor pe care a fost efectuat serviciul.
3. Reclamațiile trebuie făcute în scris la adresa DEGA de mai jos și trebuie justificate.
4. DEGA va evalua legitimitatea reclamației și **va comunica cumpărătorului:**
 - în cazul în care constată executarea incorectă a serviciului, cumpărătorul are dreptul la o remediere gratuită, în special este vorba de prestarea

- 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

- suplementarā a serviciului sau furnizarea unui alt serviciu,
- dacă nu constată nicio eroare în serviciul furnizat, respinge reclamația cu indicarea motivului și oferă cumpărătorului furnizarea serviciului contra cost.

5. Cumpărătorul nu își poate exercita dreptul care decurge din executarea defectuoasă dacă a provocat el însuși defectul serviciului, în special prin furnizarea de informații incorecte sau incomplete.
6. Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor asociate reclamării serviciului, acest drept fiind obligat să și-l exercite în termen de o lună de la expirarea perioadei în care trebuie să fie reclamat defectul.

III. GARANȚIA CALITĂȚII

1. Pe lângă obligațiile sale legale, DEGA oferă cumpărătorului garanția calității pe o perioadă de 12 luni de la data primirii produsului de către cumpărător. Dacă produsul cumpărat va fi pus în funcțiune de către altcineva decât DEGA, perioada de garanție curge de la data punerii în funcțiune a produsului, dacă cumpărătorul a comandat punerea în funcțiune cel mai târziu în trei săptămâni de la primirea produsului și a cooperat în mod corespunzător și în timp util la realizarea serviciului. Prin oferirea garanției calității, DEGA se angajează că produsul va funcționa la utilizarea în scopul obișnuit pe toată perioada de timp specificată sau că își va păstra proprietățile obișnuite.

IV. CONDIȚII DE GARANȚIE

1. Cumpărătorul este obligat să inspecteze produsul cât mai curând posibil după primire și să verifice proprietățile și cantitatea acestuia.
2. Drepturile care decurg din garanția calității se exercită la vânzătorul de la care a fost cumpărat produsul. Dacă pe certificatul de garanție este indicată

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

persoana care trebuie să efectueze reparația, drepturile din garanția calității pot fi exercitate la persoana stabilită pentru reparație.

3. Pentru ca cumpărătorul să își poată exercita cu succes drepturile care decurg din garanția calității, produsul trebuie pus în funcțiune numai de un lucrător autorizat care deține certificatul DEGA valabil.
4. Garanția calității nu este oferită pentru calibrările detectoarelor, adică setarea limitelor de detecție și uzura sau „otrăvirea“ senzorilor detectoarelor, inclusiv necesitatea înlocuirii acestora.
5. Garanția se pierde, în special dacă:
 - la produs nu au fost efectuate în mod regulat calibrarea (la detector) și verificările funcționale de către un service autorizat care deține certificatul DEGA valabil, în modul specificat în instrucțiunile de utilizare ale produsului,
 - a avut loc deteriorarea cauzată de incendiu, apă, electricitate statică, supratensiune în stația electrică de distribuție sau în rețeaua publică, avarie, utilizare incorectă a produsului, uzură și daune mecanice,
 - a avut loc murdărirea produsului,
 - a avut loc deteriorarea cauzată de instalarea neprofesională, ajustarea, modificarea sau utilizarea necorespunzătoare, în contradicție instrucțiunile de utilizare, standardele tehnice sau reglementările de siguranță valabile în Republica Cehă,
 - a avut loc deteriorarea produsului prin manevrarea sau tratarea incorectă a produsului, în contradicție cu instrucțiunile de utilizare,
 - produsul a fost utilizat cu alte produse decât cele originale DEGA, inclusiv consumabile sau accesorii,
 - a avut loc deteriorarea pieselor și consumabilelor cu uzură rapidă (de ex., cheia de demontare a detectorului,

snímače, těsnění, senzory snímačů apod.), které se poškozuji 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),

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

garniturile de etanșare, senzorii detectoarelor etc.), care se deteriorează prin uzura obișnuită în timpul funcționării (dacă aceste piese și consumabile cu uzură rapidă nu sunt conforme cerințelor tehnice relevante pentru aceste materiale consumabile),

- uzura produsului și a componentelor sale este produsă prin utilizarea sa normală.

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

Prezentul Regulament pentru reclamații este valabil de la 1.5.2020. DEGA își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul pentru reclamații.

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

Adresa de contact pentru trimiterea reclamațiilor:

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