

Reklamační řád

Pro reklamaci dodaných výrobků a služeb společnosti DEGA CZ s.r.o. platí obecně ustanovení Obchodního zákoníku nebo Občanského zákoníku v případě dodávky výrobku do spotřebitelské sítě.

REKLAMACE VÝROBKU

Záruční doba

Při dodržení pokynů na instalaci, obsluhu a údržbu poskytuje výrobce záruku 24 měsíců ode dne převzetí produktu. Má-li zakoupený výrobek uvést do provozu jiný subjekt než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení výrobku do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu, ale nejpozději do tří týdnů od převzetí. Zákazník výslovně bere na vědomí, že v záruční době přesahující délku záruční doby stanovenou OZ (zákonná záruční doba) nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

Záruku lze prodloužit na dobu až 48 měsíců a nadstandardně rozšířit její rozsah na základě uzavření individuální záruční smlouvy. Bližší informace lze získat při konkrétním obchodním jednání.

Kontrola kupujícím

Kupující je povinen výrobek dodaný dodavatelem prohlédnout ihned po převzetí od dodavatele a v případě odeslání výrobku dopravcem ihned, jakmile se dostane do jeho držení. Kupující je povinen současně při převzetí zboží překontrolovat shodu údajů na průvodních dokumentech s údaji na obale, nebo na výrobku (po rozbalení). Kupující je povinen při zjištění neshody neprodleně (nejpozději do 3 dnů od převzetí výrobků) informovat dodavatele za účelem zahájení reklamačního řízení z důvodu nekompletnosti nebo neshody s dodaným produktem - po uplynutí této lhůty prodávající a kupující berou na vědomí, že zboží bylo dodáno dle objednávky/smlouvy.

Neshoda

V případě, že se u výrobku vyskytne neshoda s požadavky zákazníka, je kupující bez zbytečného odkladu povinen zahájit u prodávajícího reklamační řízení.

Reklamační řízení

Při reklamaci výrobku je nutno předložit doklad o zakoupení věci obsahující tyto údaje: jméno a příjmení, název a obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, jde-li o právnickou osobu název, identifikační číslo a sídlo, jde-li o fyzickou osobu - jméno, příjmení, bydliště a záruční list, pokud jej kupující od prodávajícího obdržel. Nesplněním povinností týkající se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.

Dále je kupující povinen, popsat závadu, která se na zboží projevila. Dodavatel potvrdí kupujícímu převzetí výrobku k reklamačnímu řízení.

Výrobek (do záruční opravy se přijímají pouze kompletní zařízení) je možno v záruční době reklamovat pouze u prodejce, u kterého byl zakoupen, následně je prodejce povinen tento výrobek předat autorizovanému servisu nebo výrobci.

Podmínkou uznání práv z titulu záruky je provedení instalace výrobku pověřenou osobou s platným osvědčením od výrobce.

Kupující, který uplatní právo na záruční opravu, nemá nárok na vydání dílů, které byly vyměněny.

Reklamace vady výrobku, kterou lze bez následků přiměřeně rychle odstranit, bude řešena odstraněním vady (opravou) nebo výměnou části výrobku, neboť v takovém případě odporuje povaze věci, aby byl měněn celý výrobek (§ 616, odst.4 OZ).

Reklamační řízení může být ukončeno následujícími způsoby:

- závada byla odstraněna bezplatně opravou zboží ,
- závada byla odstraněna bezplatně výměnou za jiný kus,
- kupující porušil nebo nedodržel podmínky záruky takovým způsobem, že nemůže být záruka uznána a uživatel je povinen uhradit náklady spojené s přezkoumáním reklamovaného produktu a je mu nabídnuta další oprava nebo nový produkt za úplatu,
- závada nebyla odstraněna, zákazníkovi je vystaven dobropis.

Neuznání záruky

Reklamace se nevztahují na kalibrace snímačů tzn. nastavení mezí detekce a opotřebení nebo "otrávení" senzorů snímačů včetně nutnosti jejich výměny.

Záruka nemůže být uznána také v případě, že :

- výrobek **nebyl uveden do provozu certifikovaným pracovníkem** s platným osvědčením výrobcem nebo výrobcem,
- u výrobku nebyla **pravidelně prováděná kalibrace (snímač) a funkční kontroly** certifikovaným servisem s platným osvědčením od výrobce nebo výrobcem,
- došlo k poškození způsobené ohněm, vodou, statickou elektřinou, přepětím v elektrorozvodné nebo veřejné síti, nehodou, nesprávným použitím výrobku, opotřebením a mechanickým poškozením,
- došlo k znečištění produktů,
- 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 během přepravy, které bylo způsobeno nesprávnou manipulací či zacházením s výrobkem v rozporu s návodem k obsluze,
- výrobky byly používány 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 a pod.), které se poškozují

DEGA CZ s.r.o., K Žižkovu 9/640, 190 00 Praha 9, Česká republika

Telefon: + 420 774 447 661-2, Fax: + 420 227 203 512

E-mail: info@dega.cz, Web: www.dega.cz

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č.ú.: 214718077/0300, DIČ: CZ279 02 943

Společnost je zapsána v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 125371

běžným opotřebením při provozu ovšem pouze v případě, že bude prokázáno, že tyto rychle opotřebitelné díly a spotřební materiál nebyly v souladu s příslušnými technickými požadavky na tento spotřební materiál. Opotřebením výrobku a jeho částí způsobené jejich běžným užíváním.

REKLAMACE SLUŽEB

Na výsledky zkoušky/kalibrací se nevztahuje záruční doba jako na výrobky.

Reklamací na výsledek zkoušky/kalibrace může zákazník podat nejpozději do 3 dnů po obdržení protokolu o jejím provedení.

Reklamace musí být podána písemně s uvedením důvodů.

Dodavatel provede posouzení reklamace a do 30 dnů po jejím obdržení sdělí zákazníkovi stanovisko:

- zjistí-li příčinu nesprávného výsledku v chybném provedení zkoušky/kalibrace, provede bezplatně opakovanou zkoušku/kalibraci na stejném produktu,
- nenajde-li chybu v provedení zkoušky/kalibrace odmítne s příslušným odůvodněním, a uživatel je povinen uhradit náklady spojené s přezkoumáním reklamované služby, a dále výrobce může nabídnou uživateli provedení nové zkoušky/kalibrace/služby za úplat.

PLATNOST

Tento reklamační řád platí od 1. 3. 2011. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Kontaktní adresa pro podávání reklamací:

DEGA CZ s.r.o., K Žižkovu 9/640, 190 00 Praha 9

Telefon: +420 774 447 661-2

Fax: + 420 227 203 512

Web: www.dega.cz

E-mail: info@dega.cz