

## **GUARANTEE AND CLAIM Handling Conditions of ESBE for Czech and Slovakian markets**

### **1. INTRODUCTION**

These guarantee terms and conditions are applicable for the sale of ESBE standard products delivered by professional ESBE resellers to professional installation companies or to OEM customers on the Czech and Slovakian markets.

### **2. GUARANTEE PERIOD**

The granted guarantee period for ESBE products is 24 months from the date of purchase by a professional installation company.

### **3. CONDITIONS OF THE STANDARD QUALITY GUARANTEE**

3.1 The guarantee applies exclusively to material defects and/or false workmanship.

It does not apply for:

- Sales of ESBE products to the unprofessional end-users / consumers
- Defects due to normal wear and tear
- Circumstances or defects due to: Calcification, chemical and/or electrochemical influences, wrong and/or incomplete mounting, -settings,-mechanical damages

3.2 Only the properties and intended use stated in the ESBE data sheets are guaranteed. Any other function and way of use of the products shall be considered as guaranteed only if being confirmed by ESBE in writing.

3.3 The selection of goods for a specific purpose needs to be made by the professional installation company and the responsibility for the possible unsuitability is to be borne by this company.

3.4 The ESBE/reseller does not provide guarantee certificates for the goods.

3.5 In the event of an acknowledged claim, the ESBE or it's appointed partner for claims handling shall unilaterally decide whether to repair the defective product or provide a new one free of charge.

### **4. PROCEDURE FOR APPLICATION OF CLAIMS**

4.1 The authorized and appointed partner for service and claims handling for ESBE products sold to the Czech and Slovakian markets is:

ESBE Service and Claims Handling

REMAK a.s.

Zuberská 2601

75661 Rožnov pod Radhoštěm

Tel: +420 571 877 138

Email: esbe@remak.cz

## **ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ podmínky společnosti ESBE pro trh České a Slovenské republiky**

### **1. Úvod**

Tyto podmínky se aplikují na prodej výrobků značky ESBE dodaných profesionálními prodejci výrobků značky ESBE profesionálním instalačním firmám nebo OEM zákazníkům na českém a slovenském trhu.

### **2. ZÁRUČNÍ DOBA**

Poskytovaná záruční doba na produkty ESBE je 24 měsíců od data zakoupení profesionální instalační společností.

### **3. PODMÍNKY STANDARDNÍ ZÁRUKY KVALITY**

3.1 Záruka se vztahuje výhradně na vady materiálu a/nebo vadné zpracování.

Nevztahuje se na:

- Prodej produktů ESBE neprofesionálním koncovým uživatelům / spotřebitelům
- Vady způsobené běžným opotřebením
- Okolnosti nebo závady způsobené: kalcifikací, chemickými a/nebo elektrochemickými vlivy, nesprávnou a/nebo nekompletní montáží, nastavením, mechanickým poškozením

3.2 Garantovány jsou pouze vlastnosti a předpokládaný účel použití uvedený v datových listech ESBE. Jakákoli jiná funkce a způsob použití produktů se považuje za garantovanou pouze pokud je ze strany ESBE písemně potvrzeno.

3.3 Výběr zboží pro konkrétní účel musí provést profesionální instalační společnost, která musí také nést odpovědnost za vhodnost užití.

3.4 ESBE / prodejce neposkytuje záruční listy na zboží.

3.5 V případě uznání reklamace se ESBE nebo jím určený partner pro vyřizování reklamací jednostranně rozhodne, zda vadný produkt opraví nebo bezplatně poskytne nový.

### **4. POSTUP UPLATNĚNÍ ZÁRUKY**

4.1 Autorizovaným a určeným partnerem pro vyřizování servisu a reklamací produktů ESBE prodaných na českém a slovenském trhu je:

ESBE servis a vyřizování reklamací

REMAK a.s.

Zuberská 2601

75661 Rožnov pod Radhoštěm

Tel: +420 571 877 138

Email: esbe@remak.cz

The buyer shall send the claimed product together with the copy of purchase document and claim letter stating the

- Buyers contact data (company, name, surname, address and telephone number)
- Product specification and its order number
- Specification of the defect

Upon receipt of the claimed product by the service and claim department the product will be checked or tested. In case of an unjustified claim, the Buyer can receive the defective product back on request. The general objective is to settle claims within 30 days.

4.2 Shipping costs to the service and claim department shall be borne by the buyer.

4.3 Shipping costs back to the Buyer in the case of the accepted claim shall be paid by ESBE, in case of rejected claim it shall be paid by the Buyer (cash on delivery).

## 5. GENERAL PROVISIONS

5.1 ESBE reserves the right to make unilaterally any changes to these Guarantee and Claim Conditions. For the particular claim the conditions will be applied which were valid at the date of product purchase.

5.2 The ESBE is not liable for any damage caused by defective goods.

5.3 These guarantee and claim handling terms come into effect as soon as available on the homepage for ([www.esbe.cz](http://www.esbe.cz); [www.esbe.eu/cz/en](http://www.esbe.eu/cz/en); [www.esbe.eu/sk/en](http://www.esbe.eu/sk/en)).

Version March 2020

Kupující zašle reklamovaný produkt spolu s kopií dokladu o koupi a reklamačním dopisem s uvedením

- kontaktních údajů kupujícího (společnost, jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo)
- Specifikace produktu a jeho objednáč. číslo
- Specifikace vady

Po obdržení reklamovaného produktu servisním reklamačním oddělením bude produkt zkontrolován nebo testován. V případě neoprávněné reklamace může kupující na požádání vadný produkt obdržet zpět.

Obecným cílem je vyřídit reklamaci do 30 dnů.

4.2 Náklady na dopravu do servisního a reklamačního oddělení hradí kupující.

4.3 Přepravní náklady zpět kupujícímu v případě přijaté reklamace hradí ESBE, v případě odmítnuté reklamace hradí kupující (dobírka).

## 5. OBECNÁ USTANOVENÍ

5.1 ESBE si vyhrazuje právo jednostranně provádět jakékoli změny těchto Záručních a Reklamačních podmínek. Na konkrétní reklamaci se aplikují podmínky platné k datu dodání produktu.

5.2 ESBE neodpovídá za škody způsobené vadným zbožím.

5.3 Tyto záruční a reklamační podmínky nabývají účinnosti, jakmile jsou k dispozici na domovské stránce pro ([www.esbe.cz](http://www.esbe.cz); [www.esbe.eu/cz/en](http://www.esbe.eu/cz/en); [www.esbe.eu/sk/en](http://www.esbe.eu/sk/en)).

Verze březen 2020