

Reklamační řád Echoz rekuperace s.r.o.

Reklamačný poriadok Echoz rekuperace s.r.o.

Regulamin reklamacji Echoz rekuperace s.r.o.

Reklamationsordnung der Echoz rekuperace s.r.o.

Complaints Procedure of Echoz rekuperace s.r.o.

CZ | SK | PL | DE | EN

CZ

Reklamační řád Echoz rekuperace s.r.o.

Reklamační řád Echoz rekuperace s.r.o. ke Všeobecným obchodním podmínkám Echoz rekuperace s.r.o. ze dne 1.5.2026.

I. Úvod

Tento Reklamační řád Echoz rekuperace s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Echoz rekuperace s.r.o., a pokud není v Kupní smlouvě, Rámcové kupní smlouvě, Smlouvě o dílo, nebo jiné obdobné smlouvě (dále jen „Smlouva“), která upravuje mj. práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při dodávkách Zboží a Služeb ze strany Prodávajícího Kupujícímu, uvedeno jinak, platí veškerá ustanovení těchto Podmínek a současně se Prodávající a Kupující zavázali řídit se Reklamačním řádem.

Níže uváděné pojmy s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách Echoz rekuperace s.r.o., pokud není níže uvedeno jinak.

II. Odpovědnost za vady a záruka

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávané Zboží je při převzetí Kupujícím ve shodě se Smlouvou, tj. že je bez vad. Prodávající rovněž odpovídá za vady, které se projeví po převzetí Zboží v záruční době (záruka).
2. Záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním ani na vady Zboží vzniklé z porušení povinností Kupujícího dle Smlouvy nebo z užívání Zboží v rozporu s pokyny prodávajícího či návodem k užití, které byly prodávajícím kupujícímu předány. Zejména se záruka nevztahuje na poškození způsobená ohněm, vodou, statickou elektřinou, kolísáním napětí v elektrorozvodné síti, nehodou, nesprávným použitím výrobku, mechanickým poškozením, neodborným nastavením, nebo neodbornou opravou. Dále se záruka nevztahuje na poškození způsobená při neodborné instalaci, úpravě, modifikaci nebo používáním nesprávným způsobem v rozporu s návodem k použití, technickými normami, či bezpečnostními předpisy platnými v ČR. Bude-li během záruční doby proveden jakýkoliv zásah do výrobku výměnou jeho části, či dílu za část, nebo díl neschválený či nedodaný prodávajícím, nebo bude-li zásah proveden neodborně, nebo k tomu nezpůsobilou osobou, není kupující oprávněn uplatnit nároky plynoucí z poskytnuté záruky.
3. Záruční doba na Zboží činí 24 měsíců, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
4. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi Zboží váží podle zvláštních právních předpisů.

III. Práva a povinnosti

1. Chce-li Kupující uplatnit reklamaci Zboží zakoupeného od Prodávajícího, je povinen vyplnit Reklamační protokol. Kupující je povinen uplatnit reklamaci předáním vyplněného Reklamačního protokolu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil, nejpozději však do konce záruční doby.
2. Je-li dodáním Zboží s vadami porušena Smlouva podstatným způsobem a vady nebudou odstraněny v přiměřené dodatečné lhůtě shodné jako v bodu 7 tohoto článku, může Kupující:
 - a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního Zboží za Zboží vadné, dodání chybějícího Zboží a požadovat odstranění právních vad,
 - b) požadovat odstranění vad opravou Zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
 - c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od Smlouvy.
3. Volba mezi uvedenými nároky Kupujícímu náleží, jen jestliže ji oznámí Prodávajícímu ve včas zasláném oznámení vad (tj. současně se zasláním vyplněného Reklamačního protokolu) nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez souhlasu Prodávajícího. Jestliže se však ukáže, že vady Zboží jsou neopravitelné, nebo že s jejich opravou by byly spojeny nepřiměřené náklady, může Kupující požadovat dodání náhradního Zboží, požádá-li o to Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů poté, kdy mu Prodávající oznámil tuto skutečnost. Neodstraní-li Prodávající vady Zboží v přiměřené dodatečné lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní, může Kupující odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
4. Neoznámí-li Kupující volbu svého nároku ve lhůtě uvedené v odstavci 3 tohoto článku, má nároky z vad Zboží jako při nepodstatném porušení Smlouvy.
5. Je-li dodáním Zboží s vadami Smlouva porušena nepodstatným způsobem, může kupující požadovat buď dodání chybějícího Zboží a odstranění ostatních vad Zboží, nebo slevu z kupní ceny.

6. Dokud kupující neuplatní nárok na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Smlouvy podle odstavce 9 tohoto článku, je prodávající povinen dodat chybějící Zboží a odstranit právní vady Zboží. Ostatní vady je povinen odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním náhradního Zboží.
7. Požaduje-li Kupující odstranění vad Zboží, nemůže před uplynutím dodatečné přiměřené lhůty, kterou je povinen poskytnout k tomuto účelu Prodávajícímu a která nesmí být kratší než 30 dní, uplatnit jiné nároky z vad Zboží, ledaže Prodávající oznámí Kupujícímu, že nesplní své povinnosti v této lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady ani doba nutná pro zjištění subjektu odpovědného za vady pokud existují pochybnosti o tom, kdo nese za vytýkané vady odpovědnost.
8. Dokud Kupující nestanoví lhůtu podle odstavce 7 tohoto článku nebo neuplatní nárok na slevu z kupní ceny, může Prodávající sdělit Kupujícímu, že vady odstraní v určité lhůtě. Jestliže kupující bez zbytečného odkladu po obdržení tohoto sdělení neoznámí prodávajícímu svůj nesouhlas, má toto oznámení účinek stanovení lhůty podle odstavce 7 tohoto článku.
9. Neodstraní-li Prodávající vady Zboží ve lhůtě vyplývající z odstavce 7 nebo 8 tohoto článku, může Kupující uplatnit nárok na slevu z kupní ceny nebo od Smlouvy odstoupit, jestliže upozorní Prodávajícího na úmysl odstoupit od Smlouvy při stanovení lhůty podle odstavce 7 tohoto článku nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od Smlouvy, která nesmí být kratší než 20 dní. Zvolený nárok nemůže kupující bez souhlasu Prodávajícího měnit.
10. Při dodání náhradního Zboží je Prodávající oprávněn požadovat, aby mu na jeho náklady Kupující vrátil vyměňované Zboží ve stavu, v jakém mu bylo dodáno.
11. Porušení Smlouvy je ve smyslu odst. 2 tohoto článku podstatné, jestliže strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, který vyplynul z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž byla Smlouva uzavřena, že druhá strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy. V pochybnostech se má za to, že porušení Smlouvy není podstatné.
12. Práva z odpovědnosti za vady Zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
13. Náklady reklamačního řízení nese až do okamžiku uznání reklamace Kupující.
14. Přímé náklady reklamačního řízení po uznání reklamace nese prodávající. Přímými náklady se přitom rozumí cena předmětu reklamace a náklady na práce spojené s opravou nebo výměnou vadného Zboží.
15. Náklady reklamačního řízení vzniklé Prodávajícímu v případě neuznané reklamace, je povinen zaplatit Kupující.
16. Prodávající dále nehradí náklady spojené s dopravou osob a materiálu při vyřizování reklamace, uniklá media (chladiivo, olej) ani další případné nepřímé náklady reklamace.
17. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé v souvislosti s vadou Zboží - poruchou dodaného zařízení, např. za znehodnocené skladované zboží popř. ušlý zisk, a to i v případě uznané reklamace.

IV. Lhůty

1. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen Zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

V. Závěrečná ustanovení

1. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je Prodávající povinen přijmout reklamaci ve, nebo v sídle nebo místě podnikání.
2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci pokud možno do tří pracovních dnů, ve složitých případech do třiceti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady ani doba nutná pro zjištění subjektu odpovědného za vady pokud existují pochybnosti o tom, kdo nese za vytýkané vady odpovědnost. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, v souladu s ustanoveními čl. III. tohoto Reklamačního řádu.
3. Otázky, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2015. Změny Reklamačního řádu lze provést písemnou dohodou prodávajícího a kupujícího nebo písemným dodatkem ke Smlouvě.

SK

Reklamačný poriadok Echoz rekuperace s.r.o.

Reklamačný poriadok Echoz rekuperace s.r.o. k Všeobecným obchodným podmienkam Echoz rekuperace s.r.o. zo dňa 1.5.2026.

I. Úvod

Tento Reklamačný poriadok Echoz rekuperace s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Echoz rekuperace s.r.o., a pokiaľ nie je v Kúpnej zmluve, Rámcovej kúpnej zmluve, Zmluve o dielo alebo inej obdobnej zmluve (ďalej len „Zmluva“), ktorá upravuje okrem iného práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho pri dodávkach Tovar a Služieb zo strany Predávajúceho Kupujúcemu, uvedené inak, platia všetky ustanovenia týchto Podmienok a zároveň sa Predávajúci a Kupujúci zaviazali riadiť sa Reklamačným poriadkom.

Nižšie uvedené pojmy s veľkými začiatočnými písmenami majú rovnaký význam ako vo Všeobecných obchodných podmienkach Echoz rekuperace s.r.o., pokiaľ nie je nižšie uvedené inak.

II. Zodpovednosť za vady a záruka

1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že predávaný Tovar je pri prevzatí Kupujúcim v súlade so Zmluvou, t. j. že je bez väd. Predávajúci zároveň zodpovedá za vady, ktoré sa prejavia po prevzatí Tovar v záručnej dobe (záruka).
2. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie Tovar spôsobené jeho obvyklým používaním ani na vady Tovar vzniknuté porušením povinností Kupujúceho podľa Zmluvy alebo používaním Tovar v rozpore s pokynmi predávajúceho či návodom na použitie, ktoré boli predávajúcim kupujúcemu odovzdané. Záruka sa najmä nevzťahuje na poškodenia spôsobené ohňom, vodou, statickou elektrinou, kolísaním napätia v elektrorozvodnej sieti, nehodou, nesprávnym použitím výrobku, mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo neodbornou opravou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia spôsobené pri neodbornej inštalácii, úprave, modifikácii alebo používaní nesprávnym spôsobom v rozpore s návodom na použitie, technickými normami či bezpečnostnými predpismi platnými v ČR. Ak bude počas záručnej doby vykonaný akýkoľvek zásah do výrobku výmenou jeho časti alebo dielu za časť alebo diel neschválený alebo nedodaný predávajúcim, alebo ak bude zásah vykonaný neodborne alebo osobou na to nespôsobilou, kupujúci nie je oprávnený uplatniť nároky vyplývajúce z poskytnutej záruky.
3. Záručná doba na Tovar je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
4. Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe Tovar viazajú podľa osobitných právnych predpisov.

III. Práva a povinnosti

1. Ak chce Kupujúci uplatniť reklamáciu Tovar zakúpeného od Predávajúceho, je povinný vyplniť Reklamačný protokol. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu odovzdaním vyplneného Reklamačného protokolu Predávajúcemu bez zbytočného odkladu po tom, keď vady zistil, najneskôr však do konca záručnej doby.
2. Ak je dodaním Tovar s vadami Zmluva porušená podstatným spôsobom a vady nebudú odstránené v primeranej dodatočnej lehote zhodnej s bodom 7 tohto článku, môže Kupujúci:
 - a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného Tovar za vadný Tovar, dodanie chýbajúceho Tovar a požadovať odstránenie právnych väd,
 - b) požadovať odstránenie väd opravou Tovar, ak sú vady opraviteľné,
 - c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
 - d) odstúpiť od Zmluvy.
3. Voľba medzi uvedenými nárokmi patrí Kupujúcemu len vtedy, ak ju oznámi Predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd (t. j. súčasne so zaslaním vyplneného Reklamačného protokolu) alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu Predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady Tovar sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Kupujúci požadovať dodanie náhradného Tovar, ak o to Predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po tom, keď mu Predávajúci túto skutočnosť oznámil. Ak Predávajúci neodstráni vady Tovar v primeranej dodatočnej lehote alebo ak pred jej uplynutím oznámi, že vady neodstráni, môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
4. Ak Kupujúci neoznámí voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v odseku 3 tohto článku, má nároky z väd Tovar ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.

5. Ak je dodaním Tovar s vadami Zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho Tovar a odstránenie ostatných väd Tovar, alebo zľavu z kúpnej ceny.
6. Kým kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od Zmluvy podľa odseku 9 tohto článku, predávajúci je povinný dodať chýbajúci Tovar a odstrániť právne vady Tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Tovar alebo dodaním náhradného Tovar.
7. Ak Kupujúci požaduje odstránenie väd Tovar, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný na tento účel poskytnúť Predávajúcemu a ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní, uplatniť iné nároky z väd Tovar, ibaže Predávajúci oznámi Kupujúcemu, že v tejto lehote svoje povinnosti nesplní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas primeraný podľa druhu Tovar potrebný na odborné posúdenie vady ani čas nevyhnutný na zistenie subjektu zodpovedného za vady, ak existujú pochybnosti o tom, kto nesie za vytýkané vady zodpovednosť.
8. Kým Kupujúci nestanoví lehotu podľa odseku 7 tohto článku alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže Predávajúci oznámiť Kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po doručení tohto oznámenia neoznámia predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnosť stanovenia lehoty podľa odseku 7 tohto článku.
9. Ak Predávajúci neodstráni vady Tovar v lehote vyplývajúcej z odseku 7 alebo 8 tohto článku, môže Kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od Zmluvy odstúpiť, ak upozorní Predávajúceho na úmysel odstúpiť od Zmluvy pri stanovení lehoty podľa odseku 7 tohto článku alebo v primeranej lehote pred odstúpením od Zmluvy, ktorá nesmie byť kratšia ako 20 dní. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu Predávajúceho meniť.
10. Pri dodaní náhradného Tovar je Predávajúci oprávnený požadovať, aby mu Kupujúci na jeho náklady vrátil vymieňaný Tovar v stave, v akom mu bol dodaný.
11. Porušenie Zmluvy je v zmysle odseku 2 tohto článku podstatné, ak strana porušujúca Zmluvu vedela v čase uzavretia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takomto porušení Zmluvy. V pochybnostiach sa má za to, že porušenie Zmluvy nie je podstatné.
12. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
13. Náklady reklamačného konania znáša až do okamihu uznania reklamácie Kupujúci.
14. Priame náklady reklamačného konania po uznaní reklamácie znáša predávajúci. Priamymi nákladmi sa pritom rozumie cena predmetu reklamácie a náklady na práce spojené s opravou alebo výmenou vadného Tovar.
15. Náklady reklamačného konania vzniknuté Predávajúcemu v prípade neuznanej reklamácie je povinný zaplatiť Kupujúci.
16. Predávajúci ďalej neuhrádza náklady spojené s dopravou osôb a materiálu pri vybavovaní reklamácie, uniknuté médiá (chladiivo, olej) ani ďalšie prípadné nepriame náklady reklamácie.
17. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za škody vzniknuté v súvislosti s vadou Tovar - poruchou dodaného zariadenia, napr. za znehodnotený skladovaný tovar, prípadne ušlý zisk, a to aj v prípade uznanej reklamácie.

IV. Lehoty

1. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do času, keď bol kupujúci po skončení opravy povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

V. Záverečné ustanovenia

1. S výnimkou prípadov, keď je na vykonanie opravy určená iná osoba, je Predávajúci povinný prijať reklamáciu v sídle alebo mieste podnikania.
2. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií podľa možnosti do troch pracovných dní, v zložitých prípadoch do tridsiatich pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas primeraný podľa druhu Tovar potrebný na odborné posúdenie vady ani čas nevyhnutný na zistenie subjektu zodpovedného za vady, ak existujú pochybnosti o tom, kto nesie za vytýkané vady zodpovednosť. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, v súlade s ustanoveniami čl. III. tohto Reklamačného poriadku.
3. Otázky, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.1.2015. Zmeny Reklamačného poriadku možno vykonať písomnou dohodou predávajúceho a kupujúceho alebo písomným dodatkom k Zmluve.

PL

Regulamin reklamacji Echoz rekuperace s.r.o.

Regulamin reklamacji Echoz rekuperace s.r.o. do Ogólnych Warunków Handlowych Echoz rekuperace s.r.o. z dnia 1.5.2026

I. Wstęp

Niniejszy Regulamin reklamacji Echoz rekuperace s.r.o. (dalej „Regulamin reklamacji”) stanowi integralną część Ogólnych Warunków Handlowych Echoz rekuperace s.r.o., a jeżeli w Umowie sprzedaży, Ramowej umowie sprzedaży, Umowie o dzieło lub innej podobnej umowie (dalej „Umowa”), która reguluje m.in. prawa i obowiązki Sprzedającego i Kupującego przy dostawach Towarów i Usług przez Sprzedającego na rzecz Kupującego, nie wskazano inaczej, obowiązują wszystkie postanowienia tych Warunków, a jednocześnie Sprzedający i Kupujący zobowiązali się stosować do Regulaminu reklamacji.

Pojęcia pisane poniżej wielkimi literami mają takie samo znaczenie jak w Ogólnych Warunkach Handlowych Echoz rekuperace s.r.o., o ile poniżej nie wskazano inaczej.

II. Odpowiedzialność za wady i gwarancja

1. Sprzedający odpowiada wobec Kupującego za to, że sprzedawany Towar w chwili odbioru przez Kupującego jest zgodny z Umową, tj. jest wolny od wad. Sprzedający odpowiada również za wady, które ujawnią się po odbiorze Towaru w okresie gwarancyjnym (gwarancja).

2. Gwarancja nie obejmuje zużycia Towaru spowodowanego jego zwykłym użytkowaniem ani wad Towaru powstałych wskutek naruszenia obowiązków Kupującego wynikających z Umowy lub wskutek używania Towaru niezgodnie z instrukcjami sprzedającego bądź instrukcją użytkownika, które zostały przekazane kupującemu przez sprzedającego. W szczególności gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych ogniem, wodą, elektrycznością statyczną, wahaniami napięcia w sieci elektroenergetycznej, wypadkiem, niewłaściwym użyciem wyrobu, uszkodzeniem mechanicznym, niefachową regulacją lub niefachową naprawą. Ponadto gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych niefachową instalacją, przeróbką, modyfikacją lub użytkowaniem w niewłaściwy sposób, niezgodnie z instrukcją użytkownika, normami technicznymi lub przepisami bezpieczeństwa obowiązującymi w Republice Czeskiej. Jeżeli w okresie gwarancyjnym zostanie dokonana jakakolwiek ingerencja w wyrób poprzez wymianę jego części lub elementu na część lub element niezatwierdzony albo niedostarczony przez sprzedającego, albo jeżeli ingerencja zostanie dokonana niefachowo lub przez osobę do tego nieuprawnioną, kupujący nie jest uprawniony do dochodzenia roszczeń wynikających z udzielonej gwarancji.

3. Okres gwarancyjny na Towar wynosi 24 miesiące, o ile w Umowie nie uzgodniono inaczej.

4. Udzielenie gwarancji nie narusza praw kupującego związanych z zakupem Towaru wynikających ze szczególnych przepisów prawa.

III. Prawa i obowiązki

1. Jeżeli Kupujący chce złożyć reklamację Towaru zakupionego od Sprzedającego, jest zobowiązany wypełnić Protokół reklamacyjny. Kupujący jest zobowiązany złożyć reklamację przez przekazanie wypełnionego Protokołu reklamacyjnego Sprzedającemu bez zbędnej zwłoki po stwierdzeniu wad, najpóźniej jednak do końca okresu gwarancyjnego.

2. Jeżeli dostarczenie Towaru z wadami stanowi istotne naruszenie Umowy, a wady nie zostaną usunięte w odpowiednim dodatkowym terminie zgodnym z punktem 7 niniejszego artykułu, Kupujący może:

a) żądać usunięcia wad przez dostarczenie Towaru zastępczego w miejsce Towaru wadliwego, dostarczenia brakującego Towaru oraz żądać usunięcia wad prawnych,

b) żądać usunięcia wad przez naprawę Towaru, jeżeli wady są możliwe do naprawienia,

c) żądać odpowiedniego obniżenia ceny zakupu, albo

d) odstąpić od Umowy.

3. Wybór między powyższymi roszczeniami przysługuje Kupującemu tylko wtedy, gdy zawiadomi o nim Sprzedającego w terminowo wysłanym zawiadomieniu o wadach (tj. jednocześnie z przesłaniem wypełnionego Protokołu reklamacyjnego) albo bez zbędnej zwłoki po takim zawiadomieniu. Kupujący nie może zmienić zgłoszonego roszczenia bez zgody Sprzedającego. Jeżeli jednak okaże się, że wady Towaru są nienaprawialne albo że ich naprawa wiązałaby się z nieproporcjonalnymi kosztami, Kupujący może żądać dostarczenia Towaru zastępczego, jeżeli zwróci się o to do Sprzedającego bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 5 dni roboczych po tym, jak Sprzedający powiadomił go o tej okoliczności. Jeżeli Sprzedający nie usunie wad Towaru w odpowiednim dodatkowym terminie albo przed jego upływem oświadczy, że wad nie usunie, Kupujący może odstąpić od Umowy albo żądać odpowiedniego obniżenia ceny zakupu.

4. Jeżeli Kupujący nie zawiadomi o wyborze swojego roszczenia w terminie wskazanym w ustępie 3 niniejszego artykułu, przysługują mu roszczenia z tytułu wad Towaru jak w przypadku nieistotnego naruszenia Umowy.

5. Jeżeli dostarczenie Towaru z wadami stanowi nieistotne naruszenie Umowy, kupujący może żądać albo dostarczenia brakującego Towaru i usunięcia pozostałych wad Towaru, albo obniżenia ceny zakupu.

6. Dopóki kupujący nie zgłosi roszczenia o obniżenie ceny zakupu albo nie odstąpi od Umowy zgodnie z ustępem 9 niniejszego artykułu, sprzedający jest zobowiązany dostarczyć brakujący Towar i usunąć wady prawne Towaru. Pozostałe wady jest zobowiązany usunąć według własnego wyboru przez naprawę Towaru albo dostarczenie Towaru zastępczego.

7. Jeżeli Kupujący żąda usunięcia wad Towaru, nie może przed upływem dodatkowego odpowiedniego terminu, który jest zobowiązany wyznaczyć w tym celu Sprzedającemu i który nie może być krótszy niż 30 dni, dochodzić innych roszczeń z tytułu wad Towaru, chyba że Sprzedający zawiadomi Kupującego, że nie wykona swoich obowiązków w tym terminie. Do tego terminu nie wlicza się czasu odpowiedniego, stosownie do rodzaju Towaru, potrzebnego do fachowej oceny wady ani czasu koniecznego do ustalenia podmiotu odpowiedzialnego za wady, jeżeli istnieją wątpliwości, kto ponosi odpowiedzialność za zgłaszane wady.

8. Dopóki Kupujący nie wyznaczy terminu zgodnie z ustępem 7 niniejszego artykułu albo nie zgłosi roszczenia o obniżenie ceny zakupu, Sprzedający może poinformować Kupującego, że usunie wady w określonym terminie. Jeżeli kupujący bez zbędnej zwłoki po otrzymaniu tego zawiadomienia nie poinformuje sprzedającego o swoim sprzeciwie, zawiadomienie to wywołuje skutek wyznaczenia terminu zgodnie z ustępem 7 niniejszego artykułu.

9. Jeżeli Sprzedający nie usunie wad Towaru w terminie wynikającym z ustępu 7 albo 8 niniejszego artykułu, Kupujący może zgłosić roszczenie o obniżenie ceny zakupu albo odstąpić od Umowy, jeżeli uprzedzi Sprzedającego o zamiarze odstąpienia od Umowy przy wyznaczaniu terminu zgodnie z ustępem 7 niniejszego artykułu albo w odpowiednim terminie przed odstąpieniem od Umowy, który nie może być krótszy niż 20 dni. Wybranego roszczenia kupujący nie może zmienić bez zgody Sprzedającego.

10. Przy dostarczeniu Towaru zastępczego Sprzedający jest uprawniony żądać, aby Kupujący na jego koszt zwrócił mu wymieniany Towar w stanie, w jakim został mu dostarczony.

11. Naruszenie Umowy jest w rozumieniu ustępu 2 niniejszego artykułu istotne, jeżeli strona naruszająca Umowę wiedziała w chwili zawarcia Umowy albo w tym czasie można było rozsądnie przewidzieć, z uwzględnieniem celu Umowy wynikającego z jej treści albo z okoliczności, w jakich Umowa została zawarta, że druga strona nie będzie zainteresowana wykonaniem obowiązków przy takim naruszeniu Umowy. W razie wątpliwości przyjmuje się, że naruszenie Umowy nie jest istotne.

12. Prawa z tytułu odpowiedzialności za wady Towaru, dla których obowiązuje okres gwarancyjny, wygasają, jeżeli nie zostały zgłoszone w okresie gwarancyjnym.

13. Koszty postępowania reklamacyjnego do chwili uznania reklamacji ponosi Kupujący.

14. Bezpośrednie koszty postępowania reklamacyjnego po uznaniu reklamacji ponosi sprzedający. Przez koszty bezpośrednie rozumie się przy tym cenę przedmiotu reklamacji oraz koszty prac związanych z naprawą albo wymianą wadliwego Towaru.

15. Koszty postępowania reklamacyjnego poniesione przez Sprzedającego w przypadku nieuznanej reklamacji jest zobowiązany zapłacić Kupujący.

16. Sprzedający nie pokrywa ponadto kosztów związanych z transportem osób i materiałów przy rozpatrywaniu reklamacji, utraconych mediów (czynnik chłodniczy, olej) ani innych ewentualnych pośrednich kosztów reklamacji.

17. Sprzedający nie przyjmuje odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wadą Towaru - awarią dostarczonego urządzenia, np. za zniszczony lub zdeprecjonowany przechowywany towar albo utracony zysk, także w przypadku uznanej reklamacji.

IV. Terminy

1. Okres od zgłoszenia prawa z tytułu odpowiedzialności za wady do czasu, w którym kupujący po zakończeniu naprawy był zobowiązany odebrać Towar, nie wlicza się do okresu gwarancyjnego. Sprzedający jest zobowiązany wydać kupującemu potwierdzenie o tym, kiedy prawo zostało zgłoszone, jak również o wykonaniu naprawy i czasie jej trwania.

V. Postanowienia końcowe

1. Z wyjątkiem przypadków, gdy do wykonania naprawy wyznaczona jest inna osoba, Sprzedający jest zobowiązany przyjąć reklamację w swojej siedzibie albo miejscu prowadzenia działalności.

2. Sprzedający albo upoważniony przez niego pracownik rozstrzygnie reklamację w miarę możliwości w terminie trzech dni roboczych, a w sprawach skomplikowanych w terminie trzydziestu dni roboczych. Do tego terminu nie wlicza się czasu odpowiedniego, stosownie do rodzaju Towaru, potrzebnego do fachowej oceny wady ani czasu koniecznego do ustalenia podmiotu odpowiedzialnego za wady, jeżeli istnieją wątpliwości, kto ponosi odpowiedzialność za zgłaszane wady. Reklamacja, w tym usunięcie wady, musi zostać załatwiona bez zbędnej zwłoki, zgodnie z postanowieniami art. III niniejszego Regulaminu reklamacji.

3. Kwestie, które nie zostały wyraźnie uregulowane niniejszym Regulaminem reklamacji, podlegają odpowiednim postanowieniom Kodeksu cywilnego, z późniejszymi zmianami.

4. Niniejszy Regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem 1.1.2015. Zmiany Regulaminu reklamacji mogą zostać dokonane w drodze pisemnego porozumienia sprzedającego i kupującego albo pisemnego aneksu do Umowy.

DE

Reklamationsordnung der Echoz rekuperace s.r.o.

Reklamationsordnung der Echoz rekuperace s.r.o. zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Echoz rekuperace s.r.o. vom 1.5.2026.

I. Einleitung

Diese Reklamationsordnung der Echoz rekuperace s.r.o. (nachfolgend „Reklamationsordnung“) ist ein untrennbarer Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Echoz rekuperace s.r.o.; sofern im Kaufvertrag, Rahmenkaufvertrag, Werkvertrag oder in einem anderen vergleichbaren Vertrag (nachfolgend „Vertrag“), der unter anderem die Rechte und Pflichten des Verkäufers und des Käufers bei Lieferungen von Waren und Dienstleistungen durch den Verkäufer an den Käufer regelt, nichts anderes bestimmt ist, gelten sämtliche Bestimmungen dieser Bedingungen, und der Verkäufer und der Käufer haben sich zugleich verpflichtet, diese Reklamationsordnung einzuhalten.

Die nachstehend mit Großbuchstaben geschriebenen Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Echoz rekuperace s.r.o., sofern nachstehend nichts anderes bestimmt ist.

II. Haftung für Mängel und Garantie

1. Der Verkäufer haftet gegenüber dem Käufer dafür, dass die verkaufte Ware bei Übernahme durch den Käufer dem Vertrag entspricht, d. h. frei von Mängeln ist. Der Verkäufer haftet ferner für Mängel, die nach Übernahme der Ware innerhalb der Garantiezeit auftreten (Garantie).

2. Die Garantie erstreckt sich nicht auf die Abnutzung der Ware, die durch deren gewöhnliche Nutzung verursacht wird, und nicht auf Mängel der Ware, die durch Verletzung der Pflichten des Käufers gemäß dem Vertrag oder durch Nutzung der Ware entgegen den Anweisungen des Verkäufers oder der Gebrauchsanleitung entstanden sind, die dem Käufer vom Verkäufer übergeben wurden. Die Garantie erstreckt sich insbesondere nicht auf Schäden, die durch Feuer, Wasser, statische Elektrizität, Spannungsschwankungen im Stromverteilungsnetz, Unfall, unsachgemäße Verwendung des Produkts, mechanische Beschädigung, unsachgemäße Einstellung oder unsachgemäße Reparatur verursacht wurden. Ferner erstreckt sich die Garantie nicht auf Schäden, die durch unsachgemäße Installation, Änderung, Modifikation oder durch eine unsachgemäße Nutzung entgegen der Gebrauchsanleitung, technischen Normen oder in der Tschechischen Republik geltenden Sicherheitsvorschriften verursacht wurden. Wird während der Garantiezeit ein Eingriff in das Produkt vorgenommen, indem ein Teil oder Bauteil durch ein Teil oder Bauteil ersetzt wird, das vom Verkäufer nicht genehmigt oder nicht geliefert wurde, oder wird der Eingriff unsachgemäß oder durch eine hierzu nicht befähigte Person vorgenommen, ist der Käufer nicht berechtigt, Ansprüche aus der gewährten Garantie geltend zu machen.

3. Die Garantiezeit für die Ware beträgt 24 Monate, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

4. Durch die Gewährung der Garantie werden die Rechte des Käufers, die sich nach besonderen Rechtsvorschriften auf den Kauf der Ware beziehen, nicht berührt.

III. Rechte und Pflichten

1. Will der Käufer eine Reklamation der vom Verkäufer gekauften Ware geltend machen, ist er verpflichtet, ein Reklamationsprotokoll auszufüllen. Der Käufer ist verpflichtet, die Reklamation durch Übergabe des ausgefüllten Reklamationsprotokolls an den Verkäufer unverzüglich nach Feststellung der Mängel, spätestens jedoch bis zum Ende der Garantiezeit, geltend zu machen.

2. Wird der Vertrag durch Lieferung mangelhafter Ware wesentlich verletzt und werden die Mängel nicht innerhalb einer angemessenen zusätzlichen Frist gemäß Punkt 7 dieses Artikels beseitigt, kann der Käufer:

- a) die Beseitigung der Mängel durch Lieferung von Ersatzware anstelle der mangelhaften Ware, die Lieferung fehlender Ware sowie die Beseitigung von Rechtsmängeln verlangen,
- b) die Beseitigung der Mängel durch Reparatur der Ware verlangen, sofern die Mängel behebbar sind,
- c) einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen, oder
- d) vom Vertrag zurücktreten.

3. Die Wahl zwischen den genannten Ansprüchen steht dem Käufer nur zu, wenn er sie dem Verkäufer in einer rechtzeitig abgesandten Mängelanzeige (d. h. gleichzeitig mit der Übersendung des ausgefüllten Reklamationsprotokolls) oder unverzüglich nach dieser Anzeige mitteilt. Der geltend gemachte Anspruch kann vom Käufer ohne Zustimmung des Verkäufers nicht geändert werden. Erweist sich jedoch, dass die Mängel der Ware nicht behebbar sind oder dass deren Behebung mit

unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre, kann der Käufer die Lieferung von Ersatzware verlangen, sofern er den Verkäufer unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen, nachdem der Verkäufer ihm diesen Umstand mitgeteilt hat, darum ersucht. Beseitigt der Verkäufer die Mängel der Ware nicht innerhalb einer angemessenen zusätzlichen Frist oder teilt er vor deren Ablauf mit, dass er die Mängel nicht beseitigen wird, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen.

4. Teilt der Käufer die Wahl seines Anspruchs nicht innerhalb der in Absatz 3 dieses Artikels genannten Frist mit, stehen ihm Ansprüche wegen Mängeln der Ware wie bei einer unwesentlichen Vertragsverletzung zu.

5. Wird der Vertrag durch Lieferung mangelhafter Ware unwesentlich verletzt, kann der Käufer entweder die Lieferung fehlender Ware und die Beseitigung der übrigen Mängel der Ware oder einen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen.

6. Solange der Käufer keinen Anspruch auf Nachlass auf den Kaufpreis geltend macht oder nicht gemäß Absatz 9 dieses Artikels vom Vertrag zurücktritt, ist der Verkäufer verpflichtet, fehlende Ware zu liefern und Rechtsmängel der Ware zu beseitigen. Die übrigen Mängel hat er nach seiner Wahl durch Reparatur der Ware oder Lieferung von Ersatzware zu beseitigen.

7. Verlangt der Käufer die Beseitigung der Mängel der Ware, kann er vor Ablauf einer zusätzlichen angemessenen Frist, die er dem Verkäufer zu diesem Zweck zu gewähren hat und die nicht kürzer als 30 Tage sein darf, keine anderen Ansprüche wegen Mängeln der Ware geltend machen, es sei denn, der Verkäufer teilt dem Käufer mit, dass er seine Pflichten innerhalb dieser Frist nicht erfüllen wird. In diese Frist wird die nach Art der Ware angemessene Zeit, die für eine fachliche Beurteilung des Mangels erforderlich ist, sowie die Zeit, die zur Feststellung der für die Mängel verantwortlichen Person erforderlich ist, sofern Zweifel bestehen, wer für die gerügten Mängel verantwortlich ist, nicht eingerechnet.

8. Solange der Käufer keine Frist gemäß Absatz 7 dieses Artikels setzt oder keinen Anspruch auf Nachlass auf den Kaufpreis geltend macht, kann der Verkäufer dem Käufer mitteilen, dass er die Mängel innerhalb einer bestimmten Frist beseitigen wird. Teilt der Käufer dem Verkäufer nicht unverzüglich nach Erhalt dieser Mitteilung seinen Widerspruch mit, hat diese Mitteilung die Wirkung einer Fristsetzung gemäß Absatz 7 dieses Artikels.

9. Beseitigt der Verkäufer die Mängel der Ware nicht innerhalb der sich aus Absatz 7 oder 8 dieses Artikels ergebenden Frist, kann der Käufer einen Anspruch auf Nachlass auf den Kaufpreis geltend machen oder vom Vertrag zurücktreten, sofern er den Verkäufer bei der Fristsetzung gemäß Absatz 7 dieses Artikels oder innerhalb einer angemessenen Frist vor dem Rücktritt vom Vertrag, die nicht kürzer als 20 Tage sein darf, auf seine Absicht hingewiesen hat, vom Vertrag zurückzutreten. Den gewählten Anspruch kann der Käufer ohne Zustimmung des Verkäufers nicht ändern.

10. Bei Lieferung von Ersatzware ist der Verkäufer berechtigt zu verlangen, dass ihm der Käufer auf Kosten des Verkäufers die auszutauschende Ware in dem Zustand zurückgibt, in dem sie ihm geliefert wurde.

11. Eine Vertragsverletzung ist im Sinne von Absatz 2 dieses Artikels wesentlich, wenn die den Vertrag verletzende Partei bei Abschluss des Vertrags wusste oder zu diesem Zeitpunkt unter Berücksichtigung des Zwecks des Vertrags, der sich aus dessen Inhalt oder aus den Umständen seines Abschlusses ergab, vernünftigerweise vorhersehen musste, dass die andere Partei bei einer solchen Vertragsverletzung kein Interesse an der Erfüllung der Pflichten haben würde. Im Zweifel wird angenommen, dass die Vertragsverletzung nicht wesentlich ist.

12. Rechte aus der Haftung für Mängel der Ware, für die eine Garantiezeit gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht wurden.

13. Die Kosten des Reklamationsverfahrens trägt bis zum Zeitpunkt der Anerkennung der Reklamation der Käufer.

14. Die direkten Kosten des Reklamationsverfahrens nach Anerkennung der Reklamation trägt der Verkäufer. Unter direkten Kosten versteht man dabei den Preis des Reklamationsgegenstands und die Kosten für Arbeiten, die mit der Reparatur oder dem Austausch der mangelhaften Ware verbunden sind.

15. Die dem Verkäufer im Falle einer nicht anerkannten Reklamation entstandenen Kosten des Reklamationsverfahrens hat der Käufer zu bezahlen.

16. Der Verkäufer übernimmt ferner keine Kosten, die mit dem Transport von Personen und Material bei der Bearbeitung der Reklamation verbunden sind, keine ausgelaufenen Medien (Kältemittel, Öl) und keine sonstigen etwaigen indirekten Reklamationskosten.

17. Der Verkäufer übernimmt keine Haftung für Schäden, die im Zusammenhang mit einem Mangel der Ware - einer Störung des gelieferten Geräts - entstehen, z. B. für entwertete gelagerte Waren bzw. entgangenen Gewinn, und zwar auch im Falle einer anerkannten Reklamation.

IV. Fristen

1. Die Zeit vom Geltendmachen des Rechts aus der Mängelhaftung bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Käufer nach Beendigung der Reparatur verpflichtet war, die Ware zu übernehmen, wird nicht in die Garantiezeit eingerechnet. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine Bestätigung darüber auszustellen, wann er das Recht geltend gemacht hat, sowie über die Durchführung der Reparatur und deren Dauer.

V. Schlussbestimmungen

1. Mit Ausnahme der Fälle, in denen eine andere Person zur Durchführung der Reparatur bestimmt ist, ist der Verkäufer verpflichtet, die Reklamation am Sitz oder am Ort der Geschäftstätigkeit entgegenzunehmen.
2. Der Verkäufer oder ein von ihm beauftragter Mitarbeiter entscheidet über die Reklamation nach Möglichkeit innerhalb von drei Arbeitstagen, in komplexen Fällen innerhalb von dreißig Arbeitstagen. In diese Frist wird die nach Art der Ware angemessene Zeit, die für eine fachliche Beurteilung des Mangels erforderlich ist, sowie die Zeit, die zur Feststellung der für die Mängel verantwortlichen Person erforderlich ist, sofern Zweifel bestehen, wer für die gerügten Mängel verantwortlich ist, nicht eingerechnet. Die Reklamation einschließlich der Beseitigung des Mangels muss unverzüglich gemäß den Bestimmungen von Art. III dieser Reklamationsordnung erledigt werden.
3. Fragen, die durch diese Reklamationsordnung nicht ausdrücklich geregelt sind, richten sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs in der jeweils geltenden Fassung.
4. Diese Reklamationsordnung tritt am 1.1.2015 in Kraft. Änderungen der Reklamationsordnung können durch schriftliche Vereinbarung zwischen Verkäufer und Käufer oder durch einen schriftlichen Nachtrag zum Vertrag vorgenommen werden.

EN

Complaints Procedure of Echoz recuperace s.r.o.

Complaints Procedure of Echoz recuperace s.r.o. to the General Terms and Conditions of Echoz recuperace s.r.o. dated 1.5.2026.

I. Introduction

This Complaints Procedure of Echoz recuperace s.r.o. (hereinafter the "Complaints Procedure") forms an integral part of the General Terms and Conditions of Echoz recuperace s.r.o.; unless otherwise provided in the Purchase Agreement, Framework Purchase Agreement, Contract for Work or any other similar agreement (hereinafter the "Agreement"), which regulates, among other things, the rights and obligations of the Seller and the Buyer in connection with deliveries of Goods and Services by the Seller to the Buyer, all provisions of these Terms shall apply and the Seller and the Buyer have also undertaken to comply with this Complaints Procedure.

The capitalized terms used below have the same meaning as in the General Terms and Conditions of Echoz recuperace s.r.o., unless otherwise stated below.

II. Liability for defects and warranty

1. The Seller is liable to the Buyer for ensuring that the Goods sold are in conformity with the Agreement at the time they are taken over by the Buyer, i.e. that they are free of defects. The Seller is also liable for defects that become apparent after the Goods have been taken over during the warranty period (warranty).

2. The warranty does not apply to wear and tear of the Goods caused by their normal use, nor to defects in the Goods arising from a breach of the Buyer's obligations under the Agreement or from the use of the Goods contrary to the Seller's instructions or the user manual, which were handed over to the Buyer by the Seller. In particular, the warranty does not apply to damage caused by fire, water, static electricity, voltage fluctuations in the electrical distribution network, accident, incorrect use of the product, mechanical damage, unprofessional adjustment or unprofessional repair. Furthermore, the warranty does not apply to damage caused by unprofessional installation, alteration, modification or improper use contrary to the user manual, technical standards or safety regulations applicable in the Czech Republic. If, during the warranty period, any intervention is made in the product by replacing any part or component with a part or component not approved or not supplied by the Seller, or if the intervention is carried out unprofessionally or by an unqualified person, the Buyer shall not be entitled to assert claims arising from the warranty provided.

3. The warranty period for the Goods is 24 months, unless otherwise agreed in the Agreement.

4. The provision of the warranty does not affect the Buyer's rights associated with the purchase of the Goods under special legal regulations.

III. Rights and obligations

1. If the Buyer wishes to make a complaint regarding Goods purchased from the Seller, the Buyer is obliged to complete a Complaint Report. The Buyer is obliged to make the complaint by submitting the completed Complaint Report to the Seller without undue delay after discovering the defects, but no later than by the end of the warranty period.

2. If the delivery of defective Goods constitutes a material breach of the Agreement and the defects are not remedied within an appropriate additional period corresponding to point 7 of this Article, the Buyer may:

- a) request the remedying of the defects by delivery of replacement Goods for the defective Goods, delivery of missing Goods, and request the remedying of legal defects,
- b) request the remedying of the defects by repair of the Goods, if the defects are repairable,
- c) request a reasonable discount from the purchase price, or
- d) withdraw from the Agreement.

3. The choice between the above claims belongs to the Buyer only if the Buyer notifies the Seller of the choice in a timely notice of defects (i.e. simultaneously with the sending of the completed Complaint Report) or without undue delay after such notice. The claim asserted may not be changed by the Buyer without the Seller's consent. However, if it becomes apparent that the defects in the Goods are irreparable or that their repair would involve disproportionate costs, the Buyer may request delivery of replacement Goods, provided that the Buyer requests this from the Seller without undue delay, no later than within 5 business days after the Seller has notified the Buyer of this fact. If the Seller fails to remedy the defects in the Goods within an appropriate

additional period or notifies the Buyer before its expiry that the Seller will not remedy the defects, the Buyer may withdraw from the Agreement or request a reasonable discount from the purchase price.

4. If the Buyer does not notify the Seller of the choice of claim within the period specified in paragraph 3 of this Article, the Buyer shall have claims arising from defects in the Goods as in the case of a non-material breach of the Agreement.

5. If the delivery of defective Goods constitutes a non-material breach of the Agreement, the Buyer may request either the delivery of missing Goods and the remedying of the other defects in the Goods, or a discount from the purchase price.

6. Until the Buyer asserts a claim for a discount from the purchase price or withdraws from the Agreement pursuant to paragraph 9 of this Article, the Seller is obliged to deliver missing Goods and remedy legal defects in the Goods. The Seller is obliged to remedy other defects at its own choice either by repairing the Goods or by delivering replacement Goods.

7. If the Buyer requests the remedying of defects in the Goods, the Buyer may not assert any other claims arising from defects in the Goods before the expiry of an additional reasonable period, which the Buyer is obliged to grant to the Seller for this purpose and which may not be shorter than 30 days, unless the Seller notifies the Buyer that it will not fulfil its obligations within this period. This period shall not include the time reasonably required, according to the type of Goods, for professional assessment of the defect, nor the time necessary to identify the entity responsible for the defects if there are doubts as to who bears responsibility for the defects complained of.

8. Until the Buyer sets a period pursuant to paragraph 7 of this Article or asserts a claim for a discount from the purchase price, the Seller may notify the Buyer that it will remedy the defects within a specified period. If the Buyer does not notify the Seller of disagreement without undue delay after receiving such notice, the notice shall have the effect of setting a period pursuant to paragraph 7 of this Article.

9. If the Seller does not remedy the defects in the Goods within the period resulting from paragraph 7 or 8 of this Article, the Buyer may assert a claim for a discount from the purchase price or withdraw from the Agreement, provided that the Buyer informs the Seller of the intention to withdraw from the Agreement when setting the period pursuant to paragraph 7 of this Article or within a reasonable period before withdrawing from the Agreement, which may not be shorter than 20 days. The Buyer may not change the chosen claim without the Seller's consent.

10. Upon delivery of replacement Goods, the Seller is entitled to require the Buyer to return, at the Seller's expense, the Goods being replaced in the condition in which they were delivered to the Buyer.

11. A breach of the Agreement is material within the meaning of paragraph 2 of this Article if the party breaching the Agreement knew at the time of conclusion of the Agreement, or at that time it was reasonably foreseeable, taking into account the purpose of the Agreement as resulting from its content or from the circumstances under which the Agreement was concluded, that the other party would not be interested in the performance of obligations in the event of such breach of the Agreement. In case of doubt, a breach of the Agreement shall be deemed not to be material.

12. Rights arising from liability for defects in the Goods for which a warranty period applies shall expire if they are not asserted within the warranty period.

13. The costs of the complaint procedure shall be borne by the Buyer until the complaint is accepted.

14. The direct costs of the complaint procedure after the complaint has been accepted shall be borne by the Seller. Direct costs mean the price of the subject of the complaint and the costs of work connected with the repair or replacement of the defective Goods.

15. The Buyer is obliged to pay the costs of the complaint procedure incurred by the Seller in the event of a rejected complaint.

16. The Seller shall further not reimburse costs connected with the transport of persons and materials during the handling of the complaint, leaked media (refrigerant, oil), or any other indirect costs of the complaint.

17. The Seller does not assume liability for damage arising in connection with a defect in the Goods - a malfunction of the delivered equipment - for example, for spoiled stored goods or lost profit, even in the case of an accepted complaint.

IV. Time limits

1. The period from the exercise of the right arising from liability for defects until the time when, after the completion of the repair, the Buyer was obliged to take over the Goods shall not be included in the warranty period. The Seller is obliged to issue the Buyer with a confirmation stating when the right was exercised, as well as confirmation of the repair carried out and the duration thereof.

V. Final provisions

1. Except in cases where another person is designated to carry out the repair, the Seller is obliged to accept the complaint at its registered office or place of business.

2. The Seller or an employee authorized by the Seller shall decide on the complaint, where possible, within three business days, and in complex cases within thirty business days. This period shall not include the time reasonably required, according

to the type of Goods, for professional assessment of the defect, nor the time necessary to identify the entity responsible for the defects if there are doubts as to who bears responsibility for the defects complained of. The complaint, including the remedying of the defect, must be handled without undue delay in accordance with the provisions of Article III of this Complaints Procedure.

3. Matters not expressly regulated by this Complaints Procedure shall be governed by the relevant provisions of the Civil Code, as amended.

4. This Complaints Procedure becomes effective on 1.1.2015. Amendments to the Complaints Procedure may be made by written agreement between the Seller and the Buyer or by a written amendment to the Agreement.