

**ČL. 1 Právo kupujícího (objednatel) na reklamaci vadného zboží**

1. Společnost ISOTRA a.s. (prodávající) odpovídá za to, že zboží či dílo dodávané kupujícím (objednatelům) má požadovanou jakost, množství a provedení podle smlouvy a je zabaleno standardním způsobem (uvedeným ve smlouvě či všeobecných obchodních podmínkách).
2. V případě, že se u zboží vyskytne vada, tzn., zboží není dodáno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo či všeobecnými obchodními podmínkami, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje referent jakosti nebo jiný pověřený pracovník prodávajícího bez zbytečného odkladu. Ve výjimečných případech (odborné posouzení materiálu prodávajícím) může referent jakosti prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace na více než je 30 kalendářních dnů.
4. Proávající si vyhrazuje právo posoudit závadu na místě instalace, v případě, že mu nebude toto posouzení umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.
5. Reklamace je vyřízena v nejkratší možné lhůtě, pokud není mezi prodávajícím a kupujícím stanoveno jinak. V případě, že kupující není spokojen s výsledkem šetření reklamace, může podat námitku (písemnou formou na referenta jakosti).
6. Proávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, pokud není stanoveno ve smlouvě jinak.

**ČL. 2 Uplatňování reklamace**

Reklamaci uplatňuje kupující u referenta jakosti v sídle společnosti (email: reklamace@isotra.cz), a to vždy písemnou formou. Kupující musí k reklamaci doložit údaje o pořízení zboží (faktura, dodací list, záruční list – pokud byl vystaven). Reklamaci musí kupující uplatnit neprodleně po zjištění závady. V reklamaci je nezbytné uvést reklamované zboží, jeho množství, popis reklamované závady, a jak se projevuje, včetně požadavku kupujícího. Při neuvedení všech požadovaných údajů se o dobu, nežli budou doplněny, prodlužuje doba pro vyřízení reklamace.

**ČL. 3 Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace**

Reklamace je uznána v případě, že:

- a. je uplatněna v záruční době
- b. byly dodrženy podmínky stanovené v návodu na vyměření a montáž (dostupný na [www.isotra.cz](http://www.isotra.cz)), v návodu na obsluhu a údržbu (dostupný na [www.isotra.cz](http://www.isotra.cz)), v záručním listě nebo v obecně známých pravidlech pro užívání věci
- c. na zboží není vada, která vznikla neodbornou manipulací ze strany kupujícího (uživatele) nebo v důsledku běžného opotřebení
- d. je doložen záruční list, byl-li vydán
- e. byla uhrazena kupní cena za dodané zboží

1. Záruční doba je 24 měsíců (pokud není v záručních podmínkách daného výrobku uvedeno jinak) ode dne převzetí zboží. (Lhůta pro pozáruční opravu nebo úpravu zboží je 3 měsíce.)
2. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (tj. smluvním partnerem, nikoli koncovým zákazníkem).
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetření může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.
4. Reklamaci musí kupující uplatnit ihned po zjištění vady. Zjevné vady (např.: poškození) přepravní službou musí kupující reklamovat nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky, na email reklamace@isotra.cz. Aby byla reklamace kladně vyřízena, je nutné ponechat zboží v místě, kam byla zásilka dodána, a to v původním obalu, sepsat zápis o škodě s řidičem přepravní společnosti, případně pořídit fotografie poškozeného zboží. V případě, že je zboží poškozeno dopravou ISOTRA a.s., reklamuje kupující tyto vady do

5 pracovních dnů. Skryté vady je nutné reklamovat neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však do 7 dnů od jejich zjištění. Uplynou-li výše uvedené lhůty, zaniká odpovědnost prodávajícího za vady.

5. Jestliže je reklamační vyřízení formou výměny vadného zboží za zboží bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li kupujícímu reklamační vyřízení výměnou zboží za nové, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamační do okamžiku, kdy je kupující povinen si zboží převzít. Je-li kupujícímu reklamační vyřízení formou opravy zboží, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který plyne od uplatnění reklamační do okamžiku, kdy je kupující povinen převzít opravený výrobek.

#### **ČL. 4 Odstranitelné vady**

1. Za odstranitelné vady považujeme takové vady, kdy po jejich odstranění neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobku. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se obě strany dohodly.

2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, a to buď její opravou, nebo výměnou (není-li to k povaze vady neúměrné). Není-li tento postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.

3. Dodavatel může vždy místo odstranění vady opravou vyměnit vadnou věc za bezvadnou.

4. V případě, že je reklamační vyřízení výměnou vadného zboží za bezvadné, je kupující povinen vadné zboží prodávajícímu vrátit k posouzení oprávněnosti reklamační, a to nejpozději do 1 měsíce. V opačném případě bude kupujícímu toto zboží vyfakturováno.

#### **ČL. 5 Neodstranitelné vady**

1. Za neodstranitelné vady považujeme takové vady, které nelze odstranit, a které brání tomu, aby byl výrobek řádně užíván.

2. V případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu, může kupující požadovat výměnu zboží za zboží bezvadné. V případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu, která nebrání řádnému užívání věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

#### **ČL. 6 Díly povrchově upravované fasádními (venkovními) PES prášky**

1. Mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných práškovými barvami, splňují parametry udávané v technickém listu (a jakostním atestu) výrobce barvy.

2. U fasádních polyesterových práškových barev se odstín a vzhled povrchu řídí směnicí VdL-RL 10. Norma Qualicoat pak definuje zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům.

3. Drobné vady v povlaku (např. vlákna, tečky a podobně) nejsou na závadu lakovaného výrobku, pokud jejich velikost nepřesáhne 2mm. Vzhled výrobku se hodnotí subjektivně za denního světla ze vzdálenosti 2 metrů. V případě potřeby disponujeme vlastními etalony barev, podle kterých srovnání provádíme.

#### **ČL 6 Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád nabývá účinnosti od 1. 1. 2012