

Artykuł 1 Prawo kupującego (klienta) do reklamacji wadliwego towaru

1. Firma ISOTRA a.s. (sprzedający) jest odpowiedzialny za to, aby dostarczone kupującemu (klientom) towary lub prace miały wymaganą jakość, ilość i wykonanie zgodnie z umową oraz zostały zapakowane w standardowy sposób (określony w umowie lub ogólnych warunkach handlowych) .
2. W przypadku, gdy towar ma wadę, tj. towar nie został dostarczony zgodnie z umową kupna-sprzedaży, umową o dzieło lub ogólnymi warunkami handlowymi, kupujący ma prawo reklamować tę wadę.
3. Inspektor jakości lub inny upoważniony pracownik sprzedającego rozstrzyga o zasadności reklamacji bez zbędnej zwłoki. W wyjątkowych przypadkach (profesjonalna ocena materiału przez sprzedającego) inspektor jakości może wydłużyć termin rozpatrzenia reklamacji do ponad 30 dni kalendarzowych.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do oceny wady w miejscu montażu, jeżeli ocena ta nie jest możliwa, sprzedający ma prawo odrzucić reklamację.
5. Reklamacja jest rozpatrywana w możliwie najkrótszym czasie chyba, że uzgodniono inaczej pomiędzy sprzedającym a kupującym. Jeśli kupujący nie jest zadowolony z wyniku rozpatrzenia reklamacji, może złożyć sprzeciw (pisemnie do inspektora jakości).
6. Sprzedający nie uznaje roszczeń o ewentualny zwrot kosztów związanych z reklamacją lub ewentualną wymianę wadliwego produktu chyba, że umowa stanowi inaczej.

Artykuł 2 Składanie reklamacji

Kupujący zgłasza reklamację w formie pisemnej w siedzibie spółki lub za pośrednictwem sekcji „REKLAMACJE” na portalu spółki (<https://portal.isotra.com>). Do reklamacji kupujący musi podać dane dotyczące zakupu towaru (faktura, kwit dostawy, karta gwarancyjna - o ile została wystawiona). Kupujący musi zgłosić reklamację niezwłocznie po wykryciu wady. W reklamacji należy podać reklamowany towar, jego ilość, opis reklamowanej wady oraz sposób jej wystąpienia, w tym żądanie kupującego. W przypadku niepodania wszystkich wymaganych danych czas rozpatrzenia reklamacji wydłuża się o czas do ich uzupełnienia.

Artykuł 3 Okres gwarancji i termin składania reklamacji

Reklamacja zostaje uznana, jeżeli:

- a. została złożona w okresie gwarancyjnym
- b. zostały dotrzymane warunki określone w instrukcji wymierzenia i montażu, w instrukcji obsługi i konserwacji, w karcie gwarancyjnej lub w powszechnie znanych zasadach użytkowania rzeczy
- c. nie ma wady towaru, która powstała w wyniku nieprawidłowego obchodzenia się przez kupującego (użytkownika) lub w wyniku normalnego zużycia
- d. został przedłożony dokument gwarancyjny, o ile został wydany
- e. cena zakupu dostarczonego towaru została zapłacona

1. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące (chyba, że warunki gwarancji danego produktu stanowią inaczej) od dnia otrzymania towaru. (Termin naprawy pogwarancyjnej lub modyfikacji towaru wynosi 3 miesiące.)
2. Okres gwarancji rozpoczyna się w momencie odbioru towaru przez kupującego (tj. strony umowy, a nie klienta końcowego).
3. Okresu gwarancyjnego nie można mylić ze zwykłym okresem użytkowania towaru, tj. z czasem, przez który przy prawidłowym użytkowaniu i postępowaniu towar może trwać ze względu na swoje właściwości, dane przeznaczenie oraz różnicę w intensywności użytkowania.
4. Kupujący musi zgłosić reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady. Oczwiste wady (np. uszkodzenia) przez firmę transportową muszą być zgłoszone przez kupującego najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki na adres e-mail reklamace@isotra.cz. Do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest pozostawienie towaru w miejscu, w którym przesyłka została dostarczona, czyli w oryginalnym opakowaniu, spisanie protokołu szkody z kierowcą firmy transportowej lub wykonanie zdjęć uszkodzonego towaru. Jeśli towar zostanie uszkodzony przez transport ISOTRA a.s., kupujący musi zgłosić te wady w ciągu 5 dni roboczych. Reklamacje dotyczące niekompletnych dostaw należy zgłaszać nie później niż 5 dni roboczych po otrzymaniu

towaru. Wady ukryte należy reklamować niezwłocznie po ich wykryciu, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od ich wykrycia. Po upływie powyższych terminów odpowiedzialność sprzedawcy za wady ustaje.

5. W przypadku rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawcę w formie wymiany towaru wadliwego na towar wolny od wad nowy okres gwarancji nie obejmuje towaru nowego. W przypadku rozpatrzenia reklamacji kupującego poprzez wymianę towaru na nowy, do okresu gwarancji nie wlicza się czasu, jaki upłynął od zgłoszenia reklamacji do momentu, w którym kupujący jest zobowiązany do odbioru towaru. Jeżeli reklamacja kupującego zostanie rozpatrzona w formie naprawy towaru, do okresu gwarancji nie wlicza się czasu od zgłoszenia reklamacji do momentu, w którym kupujący jest zobowiązany do odbioru naprawionego produktu.

Artykuł 4 Usuwalne wady

1. Wady możliwe do usunięcia to takie, które po ich usunięciu nie wpływają na wygląd, funkcjonowanie i jakość produktu. Ocena charakteru wady należy do sprzedawcy. Termin usunięcia wady nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych, albo dłuższego okresu uzgodnionego przez obie strony.

2. Jeżeli jest to wada, którą można usunąć, kupujący może żądać bezpłatnego i należytego usunięcia wady poprzez jej naprawę lub wymianę (o ile nie jest to niewspółmierne do charakteru wady). Jeśli ta procedura nie jest możliwa, kupujący może zażądać stosownej zniżki od ceny towaru.

3. Zamiast usunięcia wady przez naprawę, sprzedawca zawsze może wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad.

4. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji poprzez wymianę towaru wadliwego na wolny od wad, kupujący zobowiązany jest najpóźniej w ciągu 1 miesiąca zwrócić sprzedawcy towar wadliwy w celu oceny zasadności reklamacji. W przeciwnym razie kupujący zostanie obciążony fakturą za te towary.

Artykuł 5 Nieusuwalne wady

1. Za wady nieusuwalne uważa się wady, których nie można usunąć i które uniemożliwiają prawidłowe użytkowanie produktu.

2. W przypadku, gdy jest to wada nieusuwalna, kupujący może żądać wymiany towaru na wolny od wad. Jeżeli jest to wada nie do naprawienia, która nie uniemożliwia prawidłowego użytkowania przedmiotu, kupujący może zażądać stosownej zniżki od ceny zakupu.

Artykuł 6 Powierzchnia części wykończona elewacyjnymi (zewnątrznymi) proszkami PES

1. Właściwości mechaniczne i fizyczne powierzchni malowanych farbami proszkowymi odpowiadają parametrom określonym w karcie technicznej (oraz świadectwie jakości) producenta farby.

2. W przypadku elewacyjnych poliestrowych farb proszkowych kolor i wygląd powierzchni reguluje wytyczna VdL-RL 10. Norma Qualicoat definiuje testowaną odporność na działanie mechaniczne i odporność na warunki atmosferyczne.

3. Drobne wady powłoki (np. włókna, kropki, itp.) nie stanowią wady malowanego produktu, o ile ich wielkość nie przekracza 2 mm. Wygląd produktu ocenia się subiektywnie w świetle dziennym z odległości 2 metrów. W razie potrzeby posiadamy własne wzorce kolorystyczne, według których dokonujemy porównań.

Artykuł 6 Postanowienia końcowe

Regulamin reklamacyjny wchodzi w życie od 7. 8. 2026.