

**ARTICLE. 1 Le droit de l'acheteur (client) pour se plaindre des produits défectueux**

1. La Société ISOTRA (Vendeur) est chargé de veiller à ce que les biens ou les travaux fournis par l'acheteur (client) a la qualité requise, la quantité et la performance dans le cadre du contrat et est emballé de façon standard (spécifié dans le contrat ou les conditions générales de vente).
2. Dans le cas où les marchandises obtient un défaut, à savoir. les marchandises ne sont pas livrées en conformité avec le contrat, le contrat de travail ou les conditions générales d'affaires, l'acheteur a le droit de réclamer un défaut.
3. L'agent de la qualité ou tout autre employé autorisé décide, si la réclamation de la part d'un client est acceptée ou pas. Dans des cas exceptionnels (évaluation d'experts du vendeur de matériel), le bureau de réclamation peut prolonger le délai pour le règlement d'une demande de plus de 30 jours calendaires.
4. Le vendeur se réserve le droit d'évaluer un défaut dans l'endroit d'installation, au cas où il ne permet pas cette évaluation, le vendeur est en droit de rejeter la réclamation.
5. Les plaintes sont traitées dans les plus brefs délais, à moins que le vendeur et l'acheteur ne déterminent pas contrairement. Dans le cas où l'acheteur est pas satisfait du résultat de réclamation, il peut déposer sa plainte peut déposer sa plainte (par écrit au bureau de réclamation).
6. Le vendeur n'accepte pas les demandes de remboursement des frais associés aux réclamations ou le remplacement éventuel d'un produit défectueux, sauf stipulation contraire dans le contrat

**ARTICLE. 2 Application des plaintes**

L'acheteur doit présenter sa réclamation par écrit, soit au siège de la société, soit par l'intermédiaire

de la rubrique « RÉCLAMATIONS » du portail de la société (<https://portal.isotra.com>). L'acheteur doit justifier les données de réclamation sur l'acquisition de biens (facture, bon de livraison, carte de garantie - le cas échéant). L'acheteur doit appliquer sa réclamation immédiatement après la découverte du défaut. Dans la plainte, il est nécessaire de préciser les produits revendiqués, la quantité, la description du défaut revendiqué et comment elle se manifeste, y compris la demande de l'acheteur. Lorsque l'omission de toutes les données nécessaires à l'heure que sera ajoutée, la période de règlement de la réclamation est prolongée.

**ARTICLE. 3 La période de garantie et la date limite pour le dépôt d'une plainte**

La réclamation est acceptée si::

- a) elle est dans la période de garantie
  - b) les conditions énoncées sont bien respectées d'après les instructions de mésurage, les instructions d'installation et la maintenance dans le certificat de garantie ou les règles communément connus pour l'utilisation des choses
  - c) les marchandises ne sont pas un défaut, ce qui était une manipulation non professionnelle par l'acheteur (utilisateur) ou en raison de l'usure normale
  - d) un certificat de garantie, s'il est émis
  - e) la facture pour les marchandises livrées est bien réglée
1. La période de garantie est de 24 mois (sinon en termes de la garantie du produit d'indication contraire) à partir de la date de réception des marchandises. (Date limite pour le service après la vente ou la réparation de la marchandise est de 3 mois.)
  2. La période de garantie commence à partir de la réception des marchandises par le (client., pas le client final).

3. La période de garantie de temps ne doit pas être confondue avec la vie normale de la marchandise
4. L'acheteur doit appliquer sa garantie immédiatement après la découverte du défaut. Les défauts évidents (par ex. dommages) causés par le service de transport, l'acheteur doit réclamer dans les 24 heures ouvrables après la livraison, au mél : reklamace@isotra.cz. Pour pouvoir accepter la réclamation, il est nécessaire de laisser les marchandises à l'endroit où l'envoi a été livré, et dans l'emballage d'origine, pour faire un enregistrement des dommages avec les entreprises de camionnage, ou prendre des photos de marchandises endommagées. Dans le cas où les marchandises sont endommagées par le transport ISOTRA, l'acheteur doit appliquer la réclamation de ces défauts dans les 5 jours ouvrables. Les plaintes relatives à des livraisons incomplètes doivent être réclamés dans les 5 jours ouvrables à compter de la réception des marchandises. Les défauts cachés doivent être réclamés immédiatement après leur découverte, mais au plus tard 7 jours après leur découverte. Si le délai mentionné ci-dessus est dépassé, la responsabilité du vendeur pour les défauts est perdue.
5. Si la réclamation est réglée par l'échange de marchandises défectueuses pour les produits parfaits, les nouveaux produits ne sont pas en cours d'exécution sur une nouvelle garantie. Si la plainte est réglée par l'acheteur en échange de nouvelles marchandises, le temps de la période de garantie écoulé d'une plainte au moment où l'acheteur est tenu d'accepter les marchandises n'est pas compté. Si la plainte de l'acheteur est réglée par la réparation des produits, le temps de la période de garantie, qui découle d'une réclamation au moment où l'acheteur est tenu d'accepter le produit réparé n'est pas compté.

#### ARTICLE. 4 défauts possibles a enlever

1. Un défaut amovible est considéré comme un défaut quand, après leur retrait l'apparence, la fonctionnalité et la qualité des produits ne sont pas changés. L'évaluation de la nature du défaut dépend toujours du vendeur. La date limite pour l'élimination des défauts ne doit pas dépasser 30 jours calendriers, respectivement. une période plus longue dans laquelle les deux parties ont convenu.
2. Si on s'agit d'un cas de défaut amovible, l'acheteur peut demander un retrait gratuit et la correction des défauts et soit les réparer ou remplacer (sinon le caractère disproportionné du défaut). Si cette procédure est impossible, l'acheteur peut demander une remise raisonnable sur le prix des marchandises.
3. Le fournisseur peut toujours repérer la réparation de l'enlèvement de défaut de remplacer la chose défectueuse aussi parfait.
4. Dans le cas où la réclamation est réglée par l'échange des produits défectueux pour une parfaite, l'acheteur est obligé de retourner la marchandise au vendeur pour évaluer la légitimité de la demande, et au plus tard dans le mois. Dans le cas contraire, les marchandises seront facturées au client.

#### ARTICLE. 5 défauts irrécupérables

1. Comme les défauts irrécupérables on considère tels défauts qui ne peuvent pas être enlevés et qui empêchent le produit pour être utilisé correctement.
2. S'il y a un défaut amovible, l'acheteur peut exiger le remplacement des marchandises à être parfait. S'il y a un défaut amovible qui empêchent l'utilisation correcte de l'article, l'acheteur peut demander une remise raisonnable sur le prix d'achat.

**ARTICLE. 6 Pièces avec finition par les poudres PSE de façade (extérieurs)**

1. Les qualités physiques et mécaniques des surfaces laqués par des peintures en poudre, répondent aux paramètres indiqués dans la fiche technique (et les certificats de qualité) du fabricant de peinture.
2. Pour les couleurs de facade en poudre de polyester, l'ombre et la teinte de couleur correspond a la directive VDL-RL 10 La norme Qualicoat définit un test de résistance à l'action mécanique et une résistance aux intempéries.
3. Les défauts mineurs dans le revêtement (par exemple des fibres, points, etc.) ne sont pas un défaut laqué d'un produit si leur taille ne dépasse pas 2 mm. L'apparence du défaut de produit est évaluée subjectivement dans la lumière du jour à partir d'une distance de deux mètres. Si nécessaire, nous avons nos propres normes de couleurs, selon laquelle la comparaison est effectuée.

**ARTICLE 6 Dispositions finales**

Les regles de réclamation sont valables de 7. 8. 2026.