

ART. 1 Diritto dell'acquirente (committente) al reclamo della merce difettosa

1. La società ISOTRA a.s. (venditore) garantisce che la qualità, la quantità e le caratteristiche della merce o dell'opera fornita all'acquirente (committente) siano conformi al contratto di vendita e che la merce sia imballata secondo gli standard previsti (specificati nel contratto o nelle condizioni commerciali generali).
2. Se si accerta che la merce presenta un difetto, ossia che non è conforme a quanto previsto dall'atto di vendita, dal contratto d'opera oppure dalle condizioni commerciali generali, l'acquirente ha il diritto di presentare il reclamo per i vizi accertati.
3. La fondatezza del reclamo sarà tempestivamente valutata dal referente qualità o da un'altra persona autorizzata dal venditore. In casi eccezionali (valutazione tecnica del materiale da parte del venditore), il referente può prolungare i tempi stabiliti per la valutazione del reclamo oltre i 30 giorni di calendario.
4. Il venditore si riserva il diritto di valutare il difetto nel luogo dell'installazione; se gli sarà negata questa modalità di valutazione, il venditore ha il diritto di respingere il reclamo.
5. Il reclamo deve essere risolto nei tempi più stretti possibili, salvi altri accordi tra il venditore e l'acquirente. Qualora il venditore non approvi l'esito della valutazione del reclamo, può proporre opposizione (in forma scritta indirizzata al referente qualità).
6. Il venditore rifiuta tutte le pretese relative ad un eventuale rimborso delle spese relative al reclamo oppure ad un'eventuale sostituzione del prodotto difettoso, qualora il contratto non disponga diversamente.

ART. 2 Presentazione del reclamo

L'acquirente deve presentare il reclamo sempre in forma scritta presso la sede della società oppure tramite la sezione « RECLAMI » del portale della società (<https://portal.isotra.com>). L'acquirente deve allegare alla lettera di reclamo i documenti attestanti l'acquisto della merce (fattura, bolla di accompagnamento, certificato di garanzia - qualora emesso). L'acquirente deve presentare il reclamo immediatamente dopo aver scoperto il guasto. Nella lettera di reclamo deve essere specificata la merce difettosa, la descrizione del difetto, comprese le richieste dell'acquirente. Qualora non dovessero essere indicati tutti i dati previsti, i tempi di valutazione del reclamo saranno prorogati del periodo necessario per l'integrazione.

ART. 3 Periodo di garanzia e tempi per la presentazione del reclamo

Il reclamo sarà riconosciuto alle seguenti condizioni:

- a. è presentato durante il periodo di validità della garanzia;
 - b. sono state rispettate tutte le condizioni contenute nel manuale di misurazione e montaggio, nel manuale di uso e manutenzione, nel certificato di garanzia o nelle regole generalmente riconosciute per l'utilizzo di cose;
 - c. il guasto non è stato causato dall'uso improprio da parte dell'acquirente (utente) e non è dovuto a normale usura;
 - d. l'acquirente ha fornito il certificato di garanzia, se è stato emesso;
 - e. è stato corrisposto il prezzo di vendita della merce fornita;
1. La garanzia è valida per 24 mesi (salve diverse condizioni di garanzia del prodotto) dalla consegna della merce. (I tempi per la riparazione fuori garanzia oppure per la sistemazione della merce sono di 3 mesi).
 2. Il periodo di garanzia decorre dalla consegna della merce all'acquirente (ossia al partner contrattuale, non al cliente finale).
 3. Il periodo di garanzia non deve essere scambiato per la vita utile della merce, che può essere definita come il periodo di tempo in cui la merce può essere utilizzata, se usata e mantenuta correttamente viste le sue caratteristiche, lo scopo previsto e la diversa intensità di uso.
 4. L'acquirente deve presentare il reclamo immediatamente dopo aver scoperto il guasto. I guasti visibili (ad esempi danni) subiti durante il trasporto devono essere comunicati dall'acquirente entro 24 ore dalla consegna della fornitura, tramite l'email reklamace@isotra.cz. Per la risoluzione del reclamo con esito positivo, è necessario lasciare la merce nel luogo di consegna, nell'imballaggio originale, e redarre con il vettore il verbale contenente la descrizione del danno e documentare danno tramite fotografie. Nel caso in cui il danno avviene durante il trasporto effettuato da ISOTRA a.s., l'acquirente deve presentare il rispettivo reclamo entro 5 giorni lavorativi. Il reclamo per forniture incomplete deve essere presentato entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della merce. Per i vizi occulti, il reclamo deve essere presentato entro e non oltre 7 giorni dal loro accertamento. Decorso inutilmente i termini sopra indicati, il venditore decade dalla responsabilità per prodotti difettosi.
 5. Se il venditore provvede alla sostituzione della merce con la merce nuova, senza difetti, non decorre un nuovo periodo di garanzia. Qualora il venditore provveda alla sostituzione della merce, nel periodo di garanzia non rientra il

periodo che decorre dalla presentazione del reclamo al momento in cui l'acquirente è tenuto a ritirare la merce. Qualora il venditore provveda alla riparazione della merce, nel periodo di garanzia non rientra il periodo che decorre dalla presentazione del reclamo al momento in cui l'acquirente è tenuto a ritirare il prodotto riparato.

ART. 4 Difetti eliminabili

1. Per difetti eliminabili si considerano quei difetti che, una volta eliminati, non hanno alcun impatto sull'aspetto, sul funzionamento e sulla qualità del prodotto. La valutazione della tipologia del difetto spetta al venditore. Il difetto deve essere eliminato entro 30 giorni di calendario, oppure entro un periodo più lungo, se così convenuto tra le parti.
2. Se trattasi di un difetto eliminabile, l'acquirente ha il diritto di chiedere l'eliminazione del guasto gratuitamente e a regola d'arte, mediante riparazione o sostituzione (in quest'ultimo caso solo se proporzionale al danno). Se non è possibile procedere come sopra descritto, l'acquirente può chiedere uno sconto adeguato sul prezzo della merce.
3. Il fornitore può procedere alla sostituzione del prodotto difettoso, anziché alla sua riparazione, con un prodotto senza vizi.
4. Se il venditore opta per la sostituzione del prodotto difettoso con un prodotto senza vizi, l'acquirente è tenuto a restituire il prodotto difettoso al venditore ai fini della valutazione della fondatezza del reclamo, entro e non oltre 1 mese. In caso contrario, il venditore invierà all'acquirente la fattura per la suddetta merce.

ART. 5 Difetti ineliminabili

1. Per difetti ineliminabili si considerano quei difetti che non possono essere eliminati e che pregiudicano l'uso regolare del prodotto.
2. Qualora trattasi di un difetto ineliminabile, l'acquirente può chiedere la sostituzione del prodotto con prodotto senza vizi. Se trattasi di un difetto ineliminabile, che non pregiudica comunque l'uso regolare del prodotto, l'acquirente può chiedere uno sconto adeguato sul prezzo di vendita.

ART. 6 Componenti trattati a polvere per facciate (uso esterno) PES

1. Le caratteristiche meccaniche e fisiche delle superficie trattate tramite verniciatura a polveri soddisfano le specifiche contenute nella scheda tecnica (e prova di qualità) del produttore della vernice.

Per la verniciatura in polvere di poliestere delle facciate, la tonalità e l'aspetto della superficie sono regolati dalla direttiva VdL-RL 10.

La norma Qualicoat definisce invece la resistenza della vernice agli agenti meccanici e atmosferici.

2. Piccoli difetti nel rivestimento (ad esempio fibre, puntini ecc.) non pregiudicano la qualità del prodotto verniciato, se la loro dimensione non supera 2 mm. L'aspetto del prodotto si valuta soggettivamente sotto la luce solare, ad una distanza di 2 metri. In caso di necessità disponiamo di cartelle colori proprie, in base alle quali fare il confronto.

ART 7 Disposizioni finali

Le presenti condizioni di reclamo entrano in vigore il 7. 8. 2026