

### Abs. 1 Recht des Auftragnehmers (Bestellers) auf Reklamation der mangelhaften Ware

1. Die Gesellschaft ISOTRA a.s. (Auftraggeber) ist dafür verantwortlich, dass die den Auftragnehmern gelieferte Ware oder Werk die angeforderte Qualität, Menge und Ausführung nach dem Vertrag hat und alle Ware standardweise eingepackt ist (diese Weise ist im Vertrag oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt).
2. Im Falle, dass der Mangel bei der Ware entsteht, d.h. die Ware wurde im Einklang mit dem Kaufvertrag, Werkvertrag oder mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht geliefert, hat der Auftragnehmer das Recht, den Mangel zu reklamieren.
3. Von Gerechtigkeit der Reklamation entscheidet der Qualitätsreferent oder ein anderer beauftragter Arbeiter des Auftraggebers ohne unnötigen Aufschub. In den Sonderfällen (fachliche Beurteilung des Materials seitens des Auftraggebers) kann der Qualitätsreferent die Erledigungsfrist für die Reklamation um mehr als 30 Kalendertage verlängern.
4. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Mangel am Installationsort zu beurteilen, in dem Falle, dass ihm diese Beurteilung nicht ermöglicht wird, ist der Auftraggeber berechtigt, die Reklamation zurückzuweisen.
5. Die Reklamation wird innerhalb der möglichst kurzen Frist erledigt, wenn zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer nicht anders bestimmt ist. Im Falle, dass der Auftragnehmer mit dem Untersuchungsergebnis zur Reklamation nicht zufrieden ist, kann er den Einspruch erheben (in schriftlicher Form an den Qualitätsreferenten).
6. Der Auftraggeber übernimmt keine Ansprüche auf eventuelle Bezahlungen der Kosten, die mit der Reklamation oder mit dem eventuellen Austausch des mangelhaften Produkts zusammenhängen, wenn es im Vertrag nicht anders bestimmt ist.

### Abs. 2 Anwendung der Reklamation

Die Reklamation wendet der Auftragnehmer beim Qualitätsreferenten in der Sitz der Gesellschaft an (E-mail-Adresse: [reklamace@isotra.cz](mailto:reklamace@isotra.cz)), und zwar immer in schriftlicher Form. Der Auftragnehmer muss zur Reklamation die Angaben über Warenbeschaffung erweisen (Rechnung, Lieferschein, Garantieschein-wenn er erstellt wurde). Der Auftragnehmer muss die Reklamation unverzüglich nach der Feststellung des Mangels anwenden. Es ist nötig, in die Reklamation die reklamierte Ware, ihre Menge, Beschreibung des reklamierten Mangels und die Weise, auf die es sich der Mangel erweist zusammen mit der Anforderung des

Auftragnehmers anzugeben. Wenn alle diese angeforderten Angaben nicht angegeben werden, verlängert es sich die Dauer für Reklamationserledigung um die Dauer, als diese Angaben ergänzt werden.

### Abs. 3 Garantiefrist und Frist für Anwendung der Reklamation

Die Reklamation wird in dem Falle anerkannt, dass:

- a) sie innerhalb der Garantiefrist angewendet wurde
  - b) die in der Anleitung zur Ausmessung und Montage, Bedienungs- und Wartungsanleitung, im Garantieschein oder in den allgemein bekannten Gebrauchsregeln der Sachen bestimmten Bedingungen eingehalten wurden
  - c) es die bei der Ware kein Mangel entsteht, der durch die unfachliche Manipulation seitens des Auftragnehmers (Benutzers) oder infolge der gewöhnlichen Abnutzung entstanden ist
  - d) der Garantieschein erwiesen wurde, falls er erstellt wurde
  - e) der Kaufpreis für die gelieferte Ware bezahlt wurde
1. Die Garantiefrist beträgt 24 Monate (wenn es in den Garantiebedingungen des gegebenen Produkts nicht anders angegeben ist) vom Tag der Warenübernahme. (Reparaturfrist nach der Garantiezeit oder Frist für die Warenbearbeitung beträgt 3 Monate).
  2. Die Garantiefrist beginnt von der Warenübernahme seitens des Auftragnehmers (d.h. des Vertragspartners, nicht des Endkunden) zu laufen.
  3. Die Garantiefrist kann mit der Dauer der gewöhnlichen Lebensdauer der Ware, d.h. mit der Dauer, in der die Ware bei dem gewöhnlichen Gebrauch und bei der gewöhnlichen Behandlung angesichts ihrer Eigenschaften, des gegebenen Zwecks und Differenz in der Gebrauchintensität aushalten kann.
  4. Die Reklamation muss der Auftragnehmer sofort nach der Mangelfeststellung anwenden. Offensichtliche Mängel (z.B. Beschädigung) durch den Transportdienst muss der Auftragnehmer spätestens innerhalb von 24 Stunden von Übernahme der Einsendung an die E-mail-Adresse [reklamace@isotra.cz](mailto:reklamace@isotra.cz) reklamieren. Damit die Reklamation positiv erledigt wird, ist es nötig, die Ware an der Stelle zu hinterlassen, an die die Einsendung geliefert wurde, und zwar in der ursprünglichen Verpackung, die Schadensmeldung mit dem Fahrer des Transportdienstes zu verfassen, gegebenenfalls sich die Fotos der mangelhaften Ware anzuschaffen. Im Falle, dass die Ware durch den Transport ISOTRA a.s. beschädigt wurde,

reklamiert der Auftragnehmer diese Mängel bis 5 Arbeitstage. Die Reklamationen, die sich auf die inkompletten Lieferungen beziehen, müssen spätestens bis 5 Arbeitstage von der Warenübernahme angewendet werden. Verborgene Mängel ist es nötig, unbedingt nach ihrer Feststellung, spätestens aber bis 7 Tage von Ihrer Feststellung zu reklamieren. Wenn die oben aufgeführten Fristen verlaufen, verschwindet die Verantwortung des Auftraggebers für die Mängel.

5. Falls die Reklamation seitens des Auftraggebers in der Form vom Austausch der mangelhaften Ware für die einwandfreie Ware erledigt wird, verläuft für die neue Ware die neue Garantiefrist nicht. Wenn dem Auftragnehmer die Reklamation durch den Austausch der Ware für die neue Ware erledigt wird, wird in den Lauf der Garantiefrist die Dauer nicht eingerechnet, die von der Anwendung der Reklamation bis zum Moment läuft, in dem der Auftragnehmer verpflichtet ist, die Ware zu übernehmen. Wenn die Reklamation in der Form von Reparatur der Ware erledigt wird, wird in den Lauf der Garantiefrist die Dauer nicht eingerechnet, die von der Anwendung der Reklamation bis zum Moment läuft, in dem der Auftragnehmer verpflichtet ist, das reparierte Produkt zu übernehmen.

#### **Abs. 4 Zu beseitigende Mängel**

1. Für die zu beseitigenden Mängel werden solche Mängel betrachtet, wenn nach ihrer Beseitigung das Aussehen, die Funktion oder Qualität des Produkts nicht erleidet. Beurteilung vom Charakter des Mangels gehört dem Auftraggeber an. Die Frist für die Mangelbeseitigung darf nicht mehr als 30 Kalendertage überschreiten, ggn. die längere Dauer, auf deren es sich beide Parteien vereinigt haben.
2. Wenn es sich um den zu beseitigenden Mangel handelt, kann der Auftragnehmer die kostenlose und ordentliche Beseitigung Mangelbeseitigung anfordern, und dies zwar durch seine Reparatur oder durch seinen Austausch (wenn es zum Charakter des Mangels unangemessen ist). Wenn dieser Fortgang nicht möglich ist, kann der Auftragnehmer den angemessenen Rabatt auf den Warenpreis anfordern.
3. Der Lieferant kann anstatt der Mangelbeseitigung durch die Reparatur die mangelhafte Sache für die einwandfreie Sache immer auszutauschen.
4. Im Falle, dass die Reklamation durch den Austausch der mangelhaften Ware für die einwandfreie Ware erledigt wird, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die mangelhafte Ware dem Auftraggeber zur Beurteilung der Berechtigung von Reklamation zurückzugeben, und zwar

spätestens bis zu 1 Monat. Im anderen Falle wird dem Auftragnehmer diese Ware fakturiert.

#### **Abs. 5 Zu nicht beseitigende Mängel**

1. Für die nicht zu beseitigenden Mängel werden solche Mängel betrachtet, die nicht beseitigt werden können, und die den ordentlichen Gebrauch des Produkts verhindern.
2. Im Falle, dass es sich um den nicht zu beseitigenden Mangel handelt, kann der Auftragnehmer den Austausch der mangelhaften Ware für die einwandlose Ware anfordern. Im Falle, dass es sich um den nicht zu beseitigenden Mangel handelt, der den ordentlichen Gebrauch der Sache nicht verteidigt, kann der Auftragnehmer den angemessenen Rabatt auf den Kaufpreis anfordern.

#### **Abs. 6 Teile mit der Oberflächenbehandlung durch die Fassaden (Aussen-) PES Pulver**

1. Die mechanischen und physikalischen Eigenschaften von Oberflächen, die mit den Pulverfarben lackiert werden, erfüllen die Parameter, die im technischen Blatt (und im Qualitätszeugnis) für die Farbenproduzenten aufgeführt werden. Bei den Fassaden Polyester-Pulverfarben richtet sich der Farbton und Aussehen der Oberfläche nach der Direktive VdL-RL 10.
2. Die Norm Qualicoat definiert dann die untersuchten Resistenzen gegen die mechanische Wirkung und Resistenz gegen Witterungseinflüsse.
3. Die kleinen Mängel im Beschlag ( z.B. Fäden, Punkte u.a.) werden als Mangel des lackierten Produkts nicht betrachtet, wenn sie kleiner oder gleich wie 2mm groß werden. Aussehen des Produkts wird subjektiv im Tageslicht aus der Ferne von 2 Metern beurteilt. Im Falle des Gebrauchs disponieren wir über eigene Farbetalonen, nach denen wir den Vergleich durchführen.

#### **Abs. 7 Schlussbestimmungen**

Die Reklamationsordnung tritt in Kraft vom: 1. 4. 2023.