

REGULAMIN ZASADNOŚCI REKLAMACJI

1. Okres ochrony gwarancyjnej liczony jest od dnia zakupu i różni się w zależności od produktu. Wynosi odpowiednio:

- Okna – 5 lat
- Drzwi – 2 lata
- Rolety – 5 lat
- Aluminium – 4 lata
- Panele Eko-Line – 2 lata
- Szyby zespolone – 5 lat

Warunkiem przyjęcia gwarancji jest prawidłowy montaż oraz poprawna eksploatacja produktu.

2. Reklamacje należy zgłaszać do Działu Serwisu. Klientów z zagranicy prosimy o kontakt mailowy.

• **Francja / Belgia / Luksemburg (klienci z językiem francuskim)**

sav@ekookna.fr | service@ekookna.be

• **Holandia / Belgia (klienci z językiem holenderskim)**

Justyna.Wilczek@ekookna.pl

• **Włochy (klienci z językiem włoskim)**

ucioreclami@ekookna.it

• **Niemcy / Austria / Szwajcaria (klienci z językiem niemieckim)**

service@ekookna.de | service@ekookna.at

Dział Serwisu ma 5 dni roboczych na analizę zgłoszonej reklamacji i odpowiedź zwrotną o sposobie realizacji reklamacji, pod warunkiem, że zgłoszenie wpłynęło na powyższe adresy mailowe.

3. Klient zgłaszając reklamacje, powinien podać niezbędne informacje potrzebne do realizacji reklamacji (patrz załącznik) oraz wysłać zdjęcie uszkodzenia, wady (jeśli to możliwe).

4. Gwarancja obejmuje:

- wytrzymałość połączeń konstrukcyjnych,
- trwałość i kolor profili,
- prawidłowe funkcjonowanie i sprawność okuć (pod warunkiem, że są prawidłowo konserwowane),
- szczelność szyb zespolonych (roszenie wewnątrz szybowe).

5. Gwarancja nie obejmuje:

- pęknięć szyb zespolonych w czasie użytkowania (powyżej 14 dni od daty dostawy),
- rośnień szyb od strony wewnętrznej i zewnętrznej,
- wad nieistotnych (czyli nie mających wpływu na wartość użytkową okna, drzwi, rolet),
- regulacji okien i konserwacji okien (za regulacje okien, drzwi i rolet odpowiadają montażyści),
- uszkodzeń mechanicznych po okresie 14 dni (od daty dostawy),
- braków elementów zgłoszonych po 14 dniach od daty dostawy,
- funkcjonalności okien zrobionych jednorazowo na życzenie Klienta (gdy przekroczona jest wysokość bądź szerokość, a w przypadku modeli kąty),
- w przypadku, gdy okna zostały zamontowane, gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych.

6. Po montażu okien niezgodnych z zamówieniem, klient nie może domagać się zwrotu kosztów za demontaż i ponowny montaż właściwych okien.

7. W przypadku wadliwego montażu stwierdzonego podczas wizyty serwisanta, Eko-Okna może wystawić fakturę za dojazd i prace serwisanta.

8. Czas oczekiwania na serwisanta wynosi min. 4 tygodnie.

9. W przypadku gdy Klient będzie chciał obciążyć firmę Eko - Okna kosztami swojego serwisu zewnętrznego, musi poinformować Eko - Okna o tym zamiarze przed realizacją. W tym przypadku Klient musi przedstawić dokładny kosztorys oraz uzyskać zgodę firmy. W przeciwnym wypadku koszty nie będą zwracane Klientowi. Wycena i kosztorys serwisu nie może przekraczać średniej roboczogodziny w danym rejonie.

10. W sprawach spornych obowiązują Ogólne Warunki Handlowe.