

PRAVIDLA PLATNOSTI REKLAMACE



1. Záruční doba na všechny produkty je uvedena ve výpisu:

Doba platnosti záruky na produkty Eko-Okna S.A.

Záruční doba pro práškové povlaky je uvedena ve výpisu:

Doba platnosti záruky na práškové povlaky Eko-Okna S.A.

Doba platnosti záruky na produkty Eko - Okna S.A naleznete na webové stránce www.ekookna.pl.

Záruka začíná běžet okamžikem dodání a převzetí výrobku.

Kupující získává právo do záruky úplným vypořádáním zboží.

Podmínkou prodloužení záruky je každoroční placená kontrola truhlářských výrobků provedená výrobcem nebo výrobcem oprávněnou firmou.

2. Stížnosti je třeba hlásit servisnímu oddělení. Zákazníci ze zahraničí nás prosím kontaktujte e-mailem.

- Francie / Lucembursko / Belgie (zákazníci s francouzským jazykem) sav@ekookna.fr | service@ekookna.be
- Nizozemsko / Belgie (zákazníci s nizozemským jazykem) klachtenafdeling@ekookna.pl
- Itálie (zákazníci s italským jazykem) ufficioreclami@ekookna.it
- Německo / Rakousko / Švýcarsko (zákazníci s německým jazykem) service@ekookna.de | service@ekookna.at
- Velká Británie / USA / Austrálie (zákazníci s anglickým jazykem) claims@ekookna.com

Servisní oddělení má 5 pracovních dnů na to, aby stížnost analyzovalo a odpovědělo, jak ji vyřídit, pokud byla stížnost zaslána na příslušnou e-mailovou adresu se všemi potřebnými informacemi.

3. De klant die de klacht indient dient de noodzakelijke informatie te verstrekken die nodig is om de klacht te behandelen, en indien mogelijk een foto van de schade of het defect mee te sturen.

4. Záruka se vztahuje na:

- Pevnost konstrukčních spojů.
- Trvanlivost a barvu profilů.
- Správná funkce a účinnost kování (za předpokladu, že je řádně udržováno).
- Těsnost izolačních skel (rosení uvnitř skel).

5. Záruka se nevztahuje na:

- Praskliny v izolačním skle během používání (více než 14 dní po dodání).
- Rosení skla zevnitř i zvenku.
- Nepodstatné vady (tj. vady, které nemají vliv na užitnou hodnotu okna, dveří nebo rolety).
- Seřízení oken a údržbu oken (seřízení oken, dveří a rolet zajišťují montéři).
- Mechanické poškození nahlášené po 14 dnech (od dodání).
- Chybějící prvky nahlášené po 14 dnech od dne doručení
- Funkčnost oken vyrobených jednorázově na přání zákazníka (při překročení výšky nebo šířky a v případě modelů úhly).
- Pokud byla okna namontována, záruka se nevztahuje na mechanické poškození.

6. Po montáži oken, která neodpovídají objednávce, nemůže zákazník požadovat vrácení peněz za demontáž a montáž správných oken.

7. V případě chybné instalace zjištěné během návštěvy servisního technika nebo neoprávněné návštěvy může společnost Eko-Okna S.A. vystavit fakturu za cestu a práci technika. Čekací doba na servisního technika je min. 4 týdny.

8. V případě zaslání oken kupujícím do jiné země, než je jeho sídlo, si společnost Eko Okna S.A. vyhrazuje právo účtovat vyhrazuje právo účtovat servisní poplatek jako součást vyřízení reklamace.

9. V případě, že chce zákazník účtovat společnosti Eko-Okna S.A. náklady na své externí služby, musí o tomto záměru informovat společnost Eko-Okna S.A. před realizací. V tomto případě musí zákazník předložit přesný odhad nákladů a získat souhlas společnosti. V opačném případě nebudou náklady zákazníkoví vráceny. Cenová nabídka a odhad nákladů na službu nesmí překročit průměrnou člověkohodinu v dané oblasti.

10. Ve sporech platí Všeobecné Obchodní Podmínky.

01.01.2022