

# BESTIMMUNGEN FÜR DIE PRÜFUNG VON REKLAMATIONEN



- Die Garantiezeit für alle Produkte ist in der folgenden Aufstellung angegeben  
**Gültigkeitsdauer der Garantie für Produkte von Eko-Okna S.A.**  
Die Garantiezeit für Pulverbeschichtungen ist in der folgenden Aufstellung angegeben:  
**Gültigkeitsdauer der Garantie für Pulverbeschichtungen von Eko-Okna S.A.**  
Die Gültigkeitsdauer der Garantie für Produkte von Eko-Okna S.A. befindet sich auf der Webseite [www.ekookna.pl](http://www.ekookna.pl).  
Die Laufzeit der Garantie beginnt mit der Lieferung des Produkts und dessen Abnahme.  
Der Garantieanspruch wird dem Erwerber ab dem Zeitpunkt der vollständigen Abrechnung der Ware gewährt.  
Voraussetzung für eine Garantieverlängerung ist die jährlich durchzuführende, kostenpflichtige Inspektion von Fenstern und Türen durch den Hersteller oder eine vom Hersteller beauftragte Firma.
- Reklamationen sind dem Kundendienst zu melden. Auslandskunden bitten wir um Kontaktaufnahme per E-Mail.
  - Frankreich / Luxemburg / Belgien (französischsprachige Kunden) [sav@ekookna.fr](mailto:sav@ekookna.fr) | [service@ekookna.be](mailto:service@ekookna.be)
  - Niederlande/ Belgien (niederländischsprachige Kunden) [klachtenafdeling@ekookna.pl](mailto:klachtenafdeling@ekookna.pl)
  - Italien (italienischsprachige Kunden) [ufficioreclami@ekookna.it](mailto:ufficioreclami@ekookna.it)
  - Deutschland / Österreich / Schweiz (deutschsprachige Kunden) [service@ekookna.de](mailto:service@ekookna.de) | [service@ekookna.at](mailto:service@ekookna.at)
  - Großbritannien / USA / Australien (englischsprachige Kunden) [claims@ekookna.com](mailto:claims@ekookna.com)

Für die Prüfung der gemeldeten Reklamation und eine Rückantwort über die Art und Weise der Reklamationsabwicklung hat der Kundendienst 5 Werktage, sofern die Anmeldung an die korrekte E-Mail-Adresse samt den erforderlichen Informationen eingegangen ist.
- Bei der Reklamationsanmeldung hat der Kunde die für die Reklamationsabwicklung erforderlichen Angaben zu machen und ein Foto des Schadens bzw. des Mangels (wenn möglich) zu senden.
- Von der Garantie abgedeckt:
  - Festigkeit der Konstruktionsverbindungen.
  - Langlebigkeit und Farbe der Profile.
  - Korrekte Funktionsfähigkeit der Beschläge (sofern ordnungsgemäß gewartet).
  - Dichtheit von Mehrscheiben-Isolierglas (Wasserdampfkondensation zwischen den Scheiben).
- Nicht von der Garantie abgedeckt:
  - Bruch von Mehrscheiben-Isolierglas während der Nutzung (über 14 Tage nach dem Lieferdatum).
  - Wasserdampfkondensation von der Scheibeninnen- und -außenseite.
  - Unherhebliche Mängel (die den Gebrauchswert des Fensters, der Tür bzw. des Rollladens nicht beeinträchtigen).
  - Fenstereinstellung und -wartung (für Fenster-, Tür- und Rolllädeneinstellung ist das Montagepersonal zuständig).
  - Mechanische Beschädigungen nach Ablauf von 14 Tagen (ab dem Lieferdatum).
  - Fehlteile, die später als 14 Tage nach dem Lieferdatum gemeldet werden.
  - Funktionsfähigkeit von Fenstern, die einmalig auf Kundenwunsch gefertigt wurden (wenn die Höhe oder Breite überschritten wird bzw. die Winkel im Falle von Modellen)
  - Im Falle von bereits eingebauten Fenstern erstreckt sich die Garantie nicht auf mechanische Beschädigungen.
- Nach dem Einbau von nicht bestellungskonformen Fenstern kann der Kunde keine Kostenerstattung für den Fensterausbau und den Neueinbau von korrekten Fenstern verlangen.
- Im Falle eines mangelhaften Einbaus, der beim Besuch des Servicepersonals festgestellt wurde bzw. eines unbegründeten Besuchs, ist Eko-Okna S.A. berechtigt, die Anfahrts- und Arbeitskosten des Servicepersonals in Rechnung zu stellen. Die Wartezeit auf das Servicepersonal beträgt mindestens 4 Wochen.
- Falls die Fenster durch den Käufer in ein anderes Land als das, in dem er seinen Sitz hat, versandt werden, behält sich Eko Okna S.A. das Recht vor, den Reklamationservice kostenpflichtig zu leisten.
- Wenn der Kunde Eko-Okna S.A. die Kosten seiner Fremdserviceleistungen in Rechnung stellen möchte, hat er Eko-Okna S.A. vor deren Inanspruchnahme über diese Absicht zu informieren. In diesem Falle hat der Kunde einen genauen Kostenvoranschlag vorzulegen und eine Zustimmung von Eko-Okna S.A. einzuholen. Andernfalls werden die Kosten dem Kunden nicht erstattet. Die Kalkulation und der Kostenvoranschlag für die Serviceleistungen dürfen die durchschnittlichen Kosten pro Arbeitsstunde in der jeweiligen Region nicht überschreiten.
- In Streififällen finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.