

RÈGLEMENT DU BIEN-FONDÉ DES RÉCLAMATIONS



1. La durée de garantie de tous les produits est spécifiée dans la liste:
La durée de la validité de la garantie des produits Eko-Okna SA
La durée de garantie des revêtements thermolaqués est spécifiée dans la liste:
La durée de la validité de la garantie des revêtements thermolaqués Eko-Okna SA
La durée de la validité de la garantie des produits Eko-Okna SA est consultable sur le site internet www.ekookna.com.
La période de garantie commence à courir au moment de la remise et de la réception du produit.
L'acheteur obtient le droit à la garantie au moment du paiement intégral de la marchandise.
La condition de l'extension de la garantie est un contrôle annuel payant de la menuiserie, effectué par le fabricant ou par une entreprise agréée par le fabricant.
2. Les réclamations doivent être adressées au Service après-vente. Les Clients de l'étranger sont priés de nous contacter par mail.
 - France / Luxembourg / Belgique (français) sav@ekookna.fr | service@ekookna.be
 - Pays-Bas / Belgique (néerlandais) klachtenafdeling@ekookna.pl
 - Italie (italien) ufficioreclami@ekookna.it
 - Allemagne / Autriche / Suisse (allemand) service@ekookna.de | service@ekookna.ch
 - Grande Bretagne / Etats-Unis / Australie (anglais) claims@ekookna.com

Le service après-vente dispose de 5 jours ouvrables pour traiter la réclamation et communiquer la suite à donner, à condition que la réclamation ait été envoyée à la bonne adresse e-mail et accompagnée de toutes les informations nécessaires.
3. En formulant la réclamation, le client doit fournir les informations nécessaires au traitement de la réclamation et envoyer une photo du dommage, du défaut (si possible).
4. La garantie s'applique à:
 - Résistance des joints de la structure
 - Durabilité et couleur des profilés.
 - Bon fonctionnement et efficacité des ferrures (à condition qu'elles soient correctement entretenues).
 - Étanchéité des vitrages scellés (condensation à l'intérieur)
5. La garantie ne s'applique pas en cas de:
 - Fissures de double vitrage pendant l'utilisation (plus de 14 jours après la livraison).
 - Condensation à l'intérieur et à l'extérieur du vitrage.
 - Défauts non significatifs (c'est-à-dire des défauts qui n'affectent pas la valeur fonctionnelle de la fenêtre, de la porte ou du volet roulant).
 - Réglage et entretien des fenêtres (les installateurs sont responsables du réglage des fenêtres, des portes et des volets roulants).
 - Dommages mécaniques après une période de 14 jours (à compter de la date de livraison).
 - Éléments manquants signalés après une période de 14 jours (à compter de la date de livraison).
 - Fonctionnalité des fenêtres réalisées sur mesure à la demande du client (en cas de dépassement de la hauteur ou de la largeur et d'angles en cas de structures atypiques).
 - Si les fenêtres ont été installées, la garantie ne couvre pas les dommages mécaniques.
6. En cas d'installation de fenêtres non conformes à la commande, le client ne peut pas réclamer le remboursement des frais de dépose et de repose des fenêtres conformes.
7. En cas de pose non conforme constatée lors de la visite du technicien ou d'une visite non justifiée, Eko-Okna SA se réserve le droit de facturer le déplacement et le travail du technicien. Le temps d'attente de l'intervention du technicien est de 4 semaines minimum.
8. En cas d'expédition de fenêtres par l'acheteur vers un pays autre que son siège social, Eko Okna SA se réserve le droit de facturer les frais de service après-vente.
9. Dans le cas où le Client veut imputer à Eko-Okna SA les frais de l'intervention d'un service externe, il doit informer Eko-Okna SA de cette intention avant d'y procéder. Dans ce cas, le client doit présenter une estimation précise des frais et obtenir l'accord de l'entreprise. Dans le cas contraire, les frais ne seront pas remboursés au client. Le devis et l'estimation des frais du service ne peuvent pas dépasser le coût de main d'œuvre moyen de la région.
10. En cas de litige, les Conditions Générales s'appliquent