

REGOLAMENTO DELLA FONDATEZZA DEL RECLAMO



1. La durata della garanzia su tutti i prodotti è definita nell'elenco:

Durata della garanzia sui prodotti Eko-Okna S.A.

La durata della garanzia sui rivestimenti a polvere è definita nell'elenco:

Durata della garanzia sui rivestimenti a polvere di Eko-Okna S.A.

La durata della garanzia sui prodotti Eko-Okna S.A. è disponibile sul sito www.ekookna.pl.

La garanzia inizia con la consegna del prodotto e il suo ritiro.

L'acquirente acquisisce i diritti della garanzia nel momento del pagamento dell'importo totale della merce.

La condizione per l'estensione della garanzia è l'ispezione annuale di porte e finestre in legno, a pagamento, eseguita dal produttore o da un'azienda autorizzata dal produttore.

2. I reclami devono essere inoltrati all'Ufficio Manutenzione. I clienti esteri devono rivolgersi ai seguenti indirizzi email:

- Francia / Lussemburgo / Belgio (clienti di lingua francese) sav@ekookna.fr | service@ekookna.be
- Olanda / Belgio (clienti di lingua olandese) klachtenafdeling@ekookna.pl
- Italia (clienti di lingua italiana) ufficioreclami@ekookna.it
- Germania / Austria / Svizzera (clienti di lingua tedesca) service@ekookna.de | service@ekookna.at
- Gran Bretagna / USA / Australia (clienti di lingua inglese) claims@ekookna.com

L'Ufficio dispone di 5 giorni lavorativi per esaminare il reclamo e fornire una risposta sulle modalità di realizzazione del reclamo, a condizione che la notifica sia stata inviata all'indirizzo email appropriato con tutte le informazioni necessarie.

3. Il reclamante deve fornire le informazioni necessarie ad elaborare il reclamo e inviare le foto del danno o del difetto (se possibile).

4. La garanzia copre:

- La resistenza dei giunti di costruzione.
- La resistenza e il colore dei portoni.
- Il corretto funzionamento e l'affidabilità della ferramenta (a patto che sia correttamente conservata).
- Tenuta delle vetrocamere (formazione di condensa all'interno della vetrocamera).

5. La garanzia non copre:

- Rotture delle vetrocamere durante l'uso (oltre 14 giorni dalla fornitura).
- Formazione di condensa all'interno e all'esterno della finestra.
- Difetti secondari (cioè quelli che non influiscono sul corretto funzionamento della finestra, della porta, dell'avvolgibile).
- Regolazione e manutenzione delle finestre (della regolazione di finestre, porte e avvolgibili è responsabile il montatore).
- Danneggiamenti meccanici oltre 14 giorni (dalla fornitura).
- Assenza di elementi comunicata oltre 14 giorni dalla fornitura.
- Funzionalità delle finestre realizzate su richiesta del cliente (quando viene superata l'altezza e la larghezza e in caso di modelli angolari).
- Danneggiamenti meccanici alle finestre già montate.

6. Dopo il montaggio di finestre non conformi all'ordine, il cliente non può richiedere il rimborso delle spese di smontaggio e rimontaggio della giusta finestra.

7. In caso di montaggio erato, constatato durante la visita del manutentore o una richiesta di intervento infondata, Eko-Okna S.A. può emettere una fattura per le spese di trasferta e lavoro del manutentore. L'attesa per l'intervento del manutentore è di minimo 4 settimane.

8. In caso di spedizione di finestre da parte dell'acquirente in un paese diverso dalla sua sede, Eko Okna S.A. si riserva il diritto di eseguire il servizio a pagamento relativo alla realizzazione del reclamo.

9. Se l'utente ha intenzione di richiedere il rimborso delle spese sostenute per un manutentore esterno, deve avvisare Eko-Okna S.A. delle sue intenzioni prima della realizzazione. Il Cliente deve presentare un preventivo dettagliato e ricevere il consenso dell'azienda. In caso contrario, le spese non verranno rimborsate al Cliente. Il preventivo e la stima dei costi del servizio non possono superare il costo medio dell'ora di manodopera di una determinata area.

10. In caso di controversie si applicano le Condizioni Commerciali Generali.