REGOLAMENTO
DELL'UFFICIO RECLAMI

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 Reclami. 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 profili.
- 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 i 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).
- Danni meccanici oltre i 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).
- Danni meccanici alle finestre gia' 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 errato, 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.

01.01.2022

Eko-Okna S.A.
ul. Spacerowa 4, 47-480 Kornice

NIP: 6391813241
KRS: 0000586067

tel.: +48 32 459 15 00
fax: +48 32 418 30 62

poczta@ekookna.pl
www.ekookna.com