

STATUUT VOORWAARDEN VOOR KLACHTEN



1. De garantieperiode van alle producten staat in de lijst:

Geldigheidsduur van de productgarantie van Eko-Okna S.A.

De garantieperiode van alle poedercoatings staat in de lijst:

Geldigheidsduur van de garantie voor poedercoatings van Eko-Okna S.A.

De geldigheidsduur van de productgarantie van Eko-Okna S.A. vindt u op onze website www.ekookna.com.

De garantie begint op het moment van de afgifte van het product en zijn ontvangst.

Het garantierecht wordt door de afnemer verkregen op het moment dat het artikel volledig is betaald.

Voorwaarde voor de verlenging van de garantie is een jaarlijkse betaalde inspectie van het houtwerk uitgevoerd door de fabrikant of een door de fabrikant geautoriseerd bedrijf.

2. Klachten dienen te worden gemeld bij de Serviceafdeling. We verzoeken buitenlandse klanten om contact met ons op te nemen via e-mail.

- Frankrijk / Luxemburg / België (Franstalige klanten) sav@ekookna.fr | service@ekookna.be
- Nederland / België (Nederlandstalige klanten) klachtenafdeling@ekookna.pl
- Italië (Italiaanstalige klanten) ufficioreclami@ekookna.it
- Duitsland / Oostenrijk / Zwitserland (Duitstalige klanten) service@ekookna.de | service@ekookna.at
- Groot-Brittannië / VS / Australië (Engelstalige klanten) claims@ekookna.com

De Serviceafdeling heeft 5 werkdagen om de gemelde klacht te analyseren en een antwoord te geven over de afhandelingwijze van de klacht, op voorwaarde dat de melding met alle noodzakelijke informatie naar het daarvoor bestemde e-mailadres is verstuurd.

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. De garantie dekt:

- sterkte van de constructieverbindingen;
- duurzaamheid en kleur van de profielen;
- de goede werking en efficiëntie van het beslag (op voorwaarde dat het goed is onderhouden);
- dichtheid van het isolatieglas (beslag in het glas).

5. De garantie dekt niet:

- barsten van samengestelde ruiten tijdens gebruik (later dan 14 dagen na levering);
- ontbrekende onderdelen gemeld na 14 dagen (na levering);
- functionaliteit van ramen die uniek zijn vervaardigd op verzoek van de klant (waarbij de breedte of hoogte is overschreden, of in geval van modellen de hoeken);
- afstelling van ramen en onderhoud aan ramen (voor de afstelling van ramen, deuren en rolluiken zijn de installateurs verantwoordelijk);
- mechanische schade vastgesteld na 14 dagen (na levering).
- ontbrekende onderdelen gemeld na 14 dagen (na levering);
- functionaliteit van ramen die uniek zijn vervaardigd op verzoek van de klant (waarbij de breedte of hoogte is overschreden, of in geval van modellen de hoeken);
- indien de ramen al gemonteerd zijn, is de garantie niet van toepassing op mechanische schade.

6. Na montage van ramen die niet overeenkomen met de bestelling kan de klant geen aanspraak maken op vergoeding van demontagekosten en montage van de juiste ramen.

7. In geval van foutieve montage, vastgesteld tijdens een bezoek van een monteur, kan Eko-Okna S.A. een factuur opstellen voor de aanrijkosten en het uitgevoerde werk van deze monteur. De wachttijd voor een servicemonteur is min. 4 weken.

8. Indien ramen door de koper naar een ander land dan zijn statutaire zetel worden verzonden, behoudt Eko Okna S.A. zich het recht voor de service voor het behandelen van klachten aan te rekenen.

9. Indien de gebruiker Eko-Okna S.A. wil belasten met de kosten van zijn externe monteur, moet hij Eko-Okna S.A. hier voorafgaand aan de werkzaamheden van op de hoogte brengen. In dit geval moet de klant een nauwkeurige kostenraming verstrekken en de toestemming van het bedrijf verkrijgen. Anders worden de kosten niet vergoed aan de Klant. De offerte en kostenraming voor de service mogen niet meer bedragen dan het gemiddelde uurtarief voor het gegeven gebied.

10. Bij geschillen zijn de Algemene Commerciële Voorwaarden van toepassing.

01.01.2022