

# PRAVIDLÁ OPODSTATNENIA REKLAMÁCIE



1. Záručná doba na všetky výrobky je uvedená v jednotlivých dokumentoch:

**Doba platnosti záruky na produkty Eko-Okna S.A.**

Záručná doba na práškové nátery je uvedená v:

**Doba platnosti záruky na práškové nátery Eko-Okna S.A.**

Doba platnosti záruky na produkty Eko - Okna S.A. je uvedená na [www.ekookna.com](http://www.ekookna.com).

Záruka začína plynúť vo chvíli vydania výrobku a jeho prevzatím.

Kupujúci nadobúda právo zo záruky zaplatením plnej sumy za tovar.

Podmienkou predĺženia záruky je každoročná platená kontrola drevných výrobkov, ktorú vykonáva výrobca alebo ním oprávnená firma.

2. Reklamácie treba nahlasovať servisnému oddeleniu. Zahraničných zákazníkov prosíme o kontakt e-mailom.

- Francúzsko / Luxembursko / Belgicko (francúzsky hovoriaci zákazníci) [sav@ekookna.fr](mailto:sav@ekookna.fr) | [service@ekookna.be](mailto:service@ekookna.be)
- Holandsko / Belgicko (holandsky hovoriaci zákazníci) [klachtenafdeling@ekookna.pl](mailto:klachtenafdeling@ekookna.pl)
- Taliansko (Taliansky hovoriaci zákazníci) [ufficioreclami@ekookna.it](mailto:ufficioreclami@ekookna.it)
- Nemecko / Rakúsko / Švajčiarsko (nemecky hovoriaci zákazníci) [service@ekookna.de](mailto:service@ekookna.de) | [service@ekookna.at](mailto:service@ekookna.at)
- Veľká Británia / USA / Austrália (anglicky hovoriaci zákazníci) [claims@ekookna.com](mailto:claims@ekookna.com)

Servisné oddelenie v priebehu 5 pracovných dní posúdi podanú reklamáciu a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie za predpokladu, že reklamácia bola zaslaná na príslušnú e-mailovú adresu spolu so všetkými potrebnými informáciami.

3. Zákazník by mal pri nahlasovaní reklamácie uviesť nevyhnutné informácie potrebné na vybavenie reklamácie, prípadne poslať fotografiu poškodenia alebo chyby (pokiaľ je to možné).

4. Záruka sa vzťahuje na:

- Pevnosť konštrukčných spojov.
- Trvanlivosť a zachovanie farebnej stálosti profilov.
- Správna funkčnosť kovaní a zachovanie ich funkcií (za predpokladu, že sú správne udržiavané).
- Tesnosť izolačných skiel (rosenie vo vnútri zasklenia).

5. Záruka sa nevzťahuje na:

- Praskliny v izolačných sklách vzniknuté počas používania (viac ako 14 dní od dátumu dodania).
- Rosenie vonkajšieho a vnútorného povrchu skla.
- Nedôležité chyby (t. j. chyby, ktoré neovplyvňujú úžitkovú a funkčnú hodnotu okna, dverí, roliet).
- Nastavenie okien a údržbu okien (za nastavenie okien, dverí a roliet sú zodpovední montéri).
- Mechanické poškodenia vzniknuté po 14 dňoch (od dátumu dodania).
- Chýbajúce položky nahlásené po 14 dňoch od dátumu dodania.
- Funkčnosť okien jednorazovo zavedených alebo prispôbených na želanie zákazníka (pri prekročení výšky alebo šírky, v prípade modelov aj uhlov).
- Situácie, kedy je hlásené mechanické poškodenie už po vykonanej montáži.

6. Po montáži okien, ktoré nie sú v súlade s objednávkou, si zákazník nemôže nárokovat vrátenie peňazí za demontáž a opätovnú montáž správnych okien.

7. V prípade chybnej montáže zistenej pri návšteve servisného technika alebo neoprávnenej návšteve, môže Eko-Okna S.A. vystaviť faktúru za službu a prácu servisného technika. Čakacia doba na servisného technika je min. 4 týždne.

8. V prípade kedy si kupujúci objedná tovar s doručením do inej krajiny ako je jeho sídlo, Eko Okna S.A. vyhradzuje právo na platenú službu v rámci reklamácie.

9. V prípade kedy chce Zákazník účtovať Eko-Okna S.A. náklady na externý servis, musí informovať Eko-Okna S.A. o tomto zámere ešte pred samotnou realizáciou. V tomto prípade musí zákazník podať presný odhad nákladov a získať súhlas spoločnosti. V opačnom prípade nebudú zákazníkovi náklady vrátené. Cenová ponuka servisu a odhad nákladov nemôžu presiahnuť priemernú osobohodinu v danej oblasti.

10. V sporných situáciách sa uplatňujú Všeobecné obchodné podmienky.

01.01.2022