

# REGULAMIN ZASADNOŚCI REKLAMACJI



1. Okres ochrony gwarancyjnej liczony jest od dnia zakupu i różni się w zależności od produktu.

**Okres gwarancji wszystkich produktów określony jest w zestawieniu:  
Okres ważności gwarancji produktów Eko-Okna S.A.**

Warunkiem przyjęcia gwarancji jest prawidłowy montaż oraz poprawna eksploatacja produktu.

2. Reklamacje należy zgłaszać do Działu Serwisu. Klientów z zagranicy prosimy o kontakt mailowy.

- Francja / Belgia / Luksemburg (klienci z językiem francuskim) sav@ekookna.fr | service@ekookna.be
- Holandia / Belgia (klienci z językiem holenderskim) klachtenafdeling@ekookna.pl
- Włochy (klienci z językiem włoskim) ufficioreclami@ekookna.it
- Niemcy / Austria / Szwajcaria (klienci z językiem niemieckim) service@ekookna.de | service@ekookna.at

**Dział Serwisu ma 5 dni roboczych na analizę zgłoszonej reklamacji i odpowiedź zwrtną o sposobie realizacji reklamacji, pod warunkiem, że zgłoszenie wpłynęło na powyższe adresy mailowe.**

3. Klient zgłaszając reklamację, powinien podać niezbędne informacje potrzebne do realizacji reklamacji (patrz załącznik) oraz wystąpić zdjęcie uszkodzenia, wady (jeśli to możliwe).

4. Gwarancja obejmuje:

- wytrzymałość połączeń konstrukcyjnych,
- trwałość i kolor profili,
- prawidłowe funkcjonowanie i sprawność okuć (pod warunkiem, że są prawidłowo konserwowane),
- szczelność szyb zespolonych (roszenie wewnątrz szybowe).

5. Gwarancja nie obejmuje:

- pęknięć szyb zespolonych w czasie użytkowania (powyżej 14 dni od daty dostawy),
- roszczeń szyb od strony wewnętrznej i zewnętrznej,
- wad nieistotnych (czyli nie mających wpływu na wartość użytkową okna, drzwi, rolet),
- regulacji okien i konserwacji okien (za regulacje okien, drzwi i rolet odpowiadają montażyści),
- uszkodzeń mechanicznych po okresie 14 dni (od daty dostawy),
- braków elementów zgłoszonych po 14 dniach od daty dostawy,
- funkcjonalności okien zrobionych jednorazowo na życzenie klienta (gdy przekroczona jest wysokość
- bądź szerokość, a w przypadku modeli kąty),
- w przypadku, gdy okna zostały zamontowane, gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych.

6. Po montażu okien niezgodnych z zamówieniem, klient nie może domagać się zwrotu kosztów za demontaż i ponowny montaż właściwych okien.

7. W przypadku wadliwego montażu stwierdzonego podczas wizyty serwisanta lub niezasadnej wizyty firma Eko-Okna S.A. może wystawić fakturę za dojazd i pracę serwisanta.

8. Czas oczekiwania na serwisanta wynosi min. 4 tygodnie.

9. W przypadku gdy Klient będzie chciał obciążyć firmę Eko-Okna S.A. kosztami swojego serwisu zewnętrznego, musi poinformować Eko-Okna S.A. o tym zamiarze przed realizacją. W tym przypadku Klient musi przedstawić dokładny kosztorys oraz uzyskać zgodę firmy. W przeciwnym wypadku koszty nie będą zwracane Klientowi. Wycena i kosztorys serwisu nie może przekraczać średniej roboczogodziny w danym rejonie.

10. W sprawach spornych obowiązują Ogólne Warunki Handlowe.