

EXPRESS KOZIJNEN

Heysterbachstraat 26

3312 JK Dordrecht

Email: expresskozijnen@outlook.com

Website: www.expresskozijnen.nl

Telefoon: +31) 06 19339210

KVK-nummer: 64380076

BTW-nummer: NL002450728B60

KLACHTENREGLEMENT – EXPRESS KOZIJNEN

1. **Garantieperiode**

De garantieperiode wordt berekend vanaf de aankoopdatum en verschilt per product:

- Kunststof ramen (NL): 5 jaar
 - Kunststof ramen (BE): 10 jaar
 - Deuren: 2 jaar
 - Rolluiken: 2 jaar
 - Aluminium elementen: 4 jaar
 - Line-panelen: 2 jaar
 - Glasunits (ruitpakketten): 5 jaar
- Garantie is alleen geldig bij correcte montage en normaal gebruik.

2. **Melden van klachten**

Klachten moeten per e-mail worden gemeld bij onze klachtenafdeling:

expresskozijnen@outlook.com

De afdeling reageert binnen 5 werkdagen, mits de klacht volledig is en per e-mail is ingediend.

3. **Vereisten bij melding**

Gelieve volgende gegevens toe te voegen:

- Klantnaam en adres
- Factuurnummer / bestelnummer
- Omschrijving van het probleem
- Foto('s) van het beschadigde onderdeel (indien mogelijk)

4. **Garantie dekt**

- Stabiliteit van de constructie
- Kleur- en profielvastheid
- Correcte werking van hang- en sluitwerk (bij goed onderhoud)
- Dichtheid van het ruitenpakket (vocht aan de binnenzijde)

5. **Garantie dekt niet**

- Barsten in het glas na 14 dagen
- Condens aan binnen- of buitenzijde
- Kleine visuele afwijkingen zonder invloed op functie
- Afstelling en onderhoud (verantwoordelijkheid installateur)
- Mechanische schade na 14 dagen
- Gebrek gemeld na 14 dagen
- Maatwerk buiten standaardmaten of hoekmodellen
- Assemblageschade als klant zelf vensters heeft gemonteerd

6. **Foute levering**

Na assemblage kunnen verkeerde ramen niet kosteloos worden verwijderd of vervangen.

7. Servicebezoek bij fout door klant

Bij foutieve montage door de klant mogen wij een factuur opmaken voor voorrijkosten en arbeid.

8. Servicewachttijd

De wachttijd voor service bedraagt minimaal 4 weken.

9. Externe reparatiekosten

De klant dient vooraf toestemming te vragen als hij kosten wil verhalen. Hiervoor moet een gespecificeerde kostenlijst worden ingediend. Zonder goedkeuring worden kosten niet vergoed. Tarieven moeten marktconform zijn.

10. Toepasselijkheid voorwaarden

Bij geschillen gelden onze algemene leveringsvoorwaarden.