

## REKLAMATIONSVEJLEDNING

### Kære kunde !

PRO TEC VINDUER tilstræber at levere fejlfrie elementer. Men desværre kan der undtagelsesvis opstå fabrikationsfejl eller skader på elementerne på deres vej fra fabrik til slutbruger.

Denne vejledning giver en anvisning til, hvorledes du bør forholde dig i tilfælde af en reklamation, således at PRO TEC VINDUER bedst muligt kan behandle din reklamation. Vejledningen giver herudover et overblik over hvilke reklamationer, der er berettiget overfor PRO TEC VINDUER, samt indenfor hvilke frister, der kan reklameres.

Når en fejl eller en skade konstateres, skal reklamationen indgives til PRO TEC VINDUER i henhold til gældende frister. Beskadigede elementer bør aldrig monteres, før en reklamation er indgivet, og PRO TEC VINDUER har givet samtykke til, at det beskadigede element monteres. I modsat fald kan reklamationsretten bortfalde.

### Ved henvendelse om reklamation.

Det er vigtigt ved enhver henvendelse at have flg. informationer klar:

- Ordrenummer (6 cifre), som findes på afstandsstykket mellem de to glas i termoruden, samt evt. positionsnummer som kan findes på ordrebekræftelsen. Ved henvendelse om en igangværende reklamation, bedes serviceordrenummer oplyst.
- Kontaktperson, tlf. nummer, e-mail adresse og byggepladsadresse
- Tydelig beskrivelse af reklamationen
- Vedlæg gerne fotos, på forlangende skal fotodokumentation fremsendes.

Om en reklamation er berettiget afgøres i tvivlstilfælde af PRO TEC's servicemontører ved besigtigelse. Er reklamationen ikke berettiget i henhold til PRO TEC's garantierklæring eller VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser, faktureres for medgået timeforbrug plus kørsel til besigtigelse.

### Garanti.

PRO TEC VINDUER yder flg. garanti på fabrikations- og materialefejl (for uddybende information henvises til PRO TEC's garantierklæringer, som kan findes på hjemmesiden):

For PRO TEC Classic samt PRO TEC Classic Energy(træ/alu):

- 10 år for vinduer og rammedøre
- 5 år på opskummede facadedøre
- 5 år for persienneruder og ornamentruder (Cotswold og Sandblæst glas)
- 1 år for el-tilbehør
- Undtaget herfor er tæthedsgaranti på plade- og rammedøre med ètpunktslukke.
- Der gives ikke garanti for tæthed (vind og vand) hvor konstruktionen gennembrydes af tilbehør, så som ventiler, brevindkast, kattelemme etc.

For PRO TEC Classic+ samt PRO TEC Classic+ Energy(træ/alu):

- 5 år for vinduer og rammedøre
- 5 år på opskummede facadedøre
- 5 år for persienneruder og ornamentruder (Cotswold og Sandblæst glas)
- 1 år for el-tilbehør
- Der gives ikke garanti for tæthed (vind og vand) hvor konstruktionen gennembrydes af tilbehør, så som ventiler, brevindkast, kattelømme etc.

For PRO TEC 7<sup>®</sup> (træ/GRP):

- 5 år for alle vinduer og døre
- 5 år på opskummede facadedøre
- 5 år for persienneruder og ornamentruder (Cotswold og Sandblæst glas)
- 1 år for el-tilbehør
- Undtaget herfor er tæthedsgaranti på plade- og rammedøre med ètpunktslukke.
- Der gives ikke garanti for tæthed (vind og vand) hvor konstruktionen gennembrydes af tilbehør, så som ventiler, brevindkast, kattelømme etc.

For yderligere information om PRO TEC's garantiforhold henvises i øvrigt til PRO TEC's garantierklæring.

PRO TEC's vinduer og døre lever som minimum op til kravene i Vindues Industriens Tekniske Bestemmelser og er underlagt Glasindustriens regler. PRO TEC VINDUER sælger ikke direkte til private. Henvisninger til "kunden" i denne vejledning refererer altid til vores kunde, dvs. den tømrermester/entreprenør, det byggefirma eller det bygge marked/trælasthandel, der har handlet med den private kunde/bygherre.

Reklamationer rettes til PRO TEC VINDUER via email til [protec@protecvinduer.com](mailto:protec@protecvinduer.com).

## Modtagelse af produktet

Ansvar for leverede PRO TEC vinduer og døre overgår til kunden, umiddelbart efter at elementerne er leveret ved vognsiden.

- Du skal være tilstede ved leveringen, idet du er ansvarlig for at kontrollere leverancen for fejl og mangler samt at antallet og typen af de leverede elementer svarer til antallet og typen anført på følgesedlen. Hvis du ikke kan være til stede ved leveringen, vil varerne blive aflæsset på din risiko og anses så for leveret uden fejl og mangler.
- Er der tegn på transportskader, skal dette straks noteres på følgesedlen, hvorefter denne mærkes "Serviceafdelingen" og faxes/mailes til PRO TEC VINDUER senest 2 hverdage efter modtagelsen af varerne. Der er tale om en transportskade, hvis emballagen, som elementerne er pakket ind i, er brudt eller beskadiget ved ankomsten til byggepladsen.
- Øvrige skader/fejl/mangler, skal anmeldes til PRO TEC VINDUER inden 2 hverdage fra modtagelsen. Elementer med umiddelbart synlige skader/fejl/mangler må ikke monteres uden forudgående aftale med PRO TEC VINDUER. Sker dette alligevel kan reklameringsretten bortfalde.
- Det er en god idé at tage billeder af det beskadigede element, mens det stadig står på pallen. Medsend billedet ved anmeldelse af reklamationen.

## Opbevaring

Alle elementer skal straks efter modtagelse, beskyttes på betryggende måde mod fugt (regn og sne), direkte sollys, tilsmudsning og anden overlast.

På byggepladsen beskyttes elementerne bedst ved opbevaring indendørs på et plant underlag. Er det nødvendigt at opbevare elementerne udendørs, skal dette foregå på et plant underlag, ligesom pallernes top og sider skal overdækkes med vandtætte presenninger, der er fastgjort forsvarligt af hensyn til blæsevejr, og luft skal kunne cirkulere under pallen. Emballering er fra fabrik kun beregnet på at beskytte elementer mod støv og snavs fra fabrik til byggeplads. Produktskader opstået pga. ukorrekt opbevaring dækkes ikke af produktgarantien.

## Korrekt montage

- PRO TEC vinduer og døre skal monteres i henhold til anvisninger i PRO TEC's Montagevejledning. Ansvar for korrekt montage påhviler vinduesmontøren. Skader opstået som følge af forkert montage er derfor ikke dækket af PRO TEC VINDUER's produktgaranti.
- Løst medleveret glas skal monteres i de tilhørende vindueselementer umiddelbart efter at vindueselementet er monteret i bygningen.
- Der skal umiddelbart efter monteringen udføres fuger omkring elementerne eller på anden måde sikres, at elementernes trædele ikke opfugtes utilsigtet, heller ikke af indefra kommende byggefugt (kondens). I modsat fald bortfalder produktgarantien.
- De modtagne vinduer og døre skal monteres i lod og vater, og kontrolleres for korrekt anslag.

## Smøring og justering

Vinduer og døre er ikke smurt fra fabrikken. Dette sker for at undgå, at støv og snavs sætter sig fast under transport og montage. Derfor skal vinduesmontøren umiddelbart efter montage, foretage grundig smøring og justering af alle vinduer og døre.

Skader og funktionsfejl, der kan henføres til manglende smøring og justering er ikke reklamlationsberettiget over for PRO TEC VINDUER.

## Tolerancer

PRO TEC vinduer og døre lever som minimum op til kravene i VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser. Afvigelser fra ordremål er reklamlationsberettiget over for PRO TEC VINDUER, såfremt de overstiger flg. tolerancer:

- For udvendige karm mål  $\geq 2.0$  m, er den tilladelige tolerance +/- 3 mm ved 12 % rel. fugt i træet.
- For udvendige karm mål  $< 2.0$  m, er den tilladelige tolerance +/- 2 mm ved 12 % rel. fugt i træet.
- Krumning på pladedøre må være 3 mm pr. lb. m.

## Overflader - alu

Aluminium er et blødt materiale og skal behandles med forsigtighed. Sørg altid for at stille elementerne på et egnet materiale og aldrig fx op ad en mur.

Overfladefejl på aluminium (ridser, bobler m.m.), der er større end 1.0 mm er reklamationsberettiget, såfremt de kan konstateres ved visuel inspektion udendørs på 3 meters afstand, dog aldrig i direkte sol eller modlys.

Nuanceforskelle på aluminium kan forekomme – især på anodiserede overflader. Om nuanceforskelle er reklamationsberettiget, afgøres i tvivlstilfælde af PRO TEC VINDUER ved besigtigelse.

På anodiserede overflader, hvor alu-profilerne efterfølgende forarbejdes med eksempelvis udbøjninger for ventilationshuller, kan der opstå mindre strækmærker. Disse mærker forringer ikke overfladekvaliteten og er ikke reklamationsberettigede.

## Overflader - træ

Da træ er et naturprodukt, kan der forekomme vindridser, knaster, harpiksudtræk samt struktur- og glansvariationer.

Vindridser er et naturligt fænomen i træ og kan opstå over tid. Disse er ikke reklamationsberettiget i flg. VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser.

Knaster er naturligt i træ og kan ikke undgås. Antallet af knaster i den enkelte emnedel må pr. side ikke overstige et helt tal, der er større end  $1 + (10 \times L):3$ , hvor L er lig med emnelængden målt i m. En knastgruppe hvor afstanden mellem de enkelte knaster er mindre end emnets bredde, regnes i denne henseende kun som én knast. Propning og andre udfyldninger medregnes som en knast. Perleknaster medregnes ikke.

Pladedøre er beklædt med finer. Finerstrukturen ses gennem malingen, så dørpladen kan forekomme ru sammenlignet med dørkarmen, der er lavet af massivt træ. Betegnelsen en glat dør betyder blot, at den er uden profilering. Overfladen bedømmes på 3 meters afstand og aldrig i direkte sol eller modlys. Slipper fineren uden synlig grund, er døren reklamationsberettiget, såfremt årsagen skyldes fabrikations- eller materialefejl.

Harpiksudtræk er naturligt forekommende i træ og er derfor ikke reklamationsberettiget. I PRO TEC VINDUER's vedligeholdelsesvejledning findes en vejledning i at fjerne harpiks.

Overfladebehandlingen bedømmes på 3 meters afstand og aldrig i direkte sol eller modlys.

Løbere i malingen er reklamationsberettiget og udbedres af PRO TEC VINDUER, såfremt der er reklameret indenfor rimelig tid efter leveringsdatoen.

Generelt må det accepteres at træ er et inhomogent materiale. Proppede eller kunststofudfyldte knaster vil være synlige. Desuden kan der opstå mindre farvevariationer pga. den uens grundfarve som træet har fra naturens side. Disse ting vil kun i særlige tilfælde være reklamationsberettiget.

Nuanceforskelle. Om nuanceforskelle er reklamationsberettiget afgøres i tvivlstilfælde af PRO TEC VINDUER ved besigtigelse.

## Overflader - GRP

GRP (Glasfiberarmeret polyester) er det materiale som udgør de oplukkelige rammer samt den udvendige del af karmen på PRO TEC 7<sup>®</sup> vinduer og døre.

GRP-profiler fremstår med struktur i overfladen, der skyldes de glasfibernåtter som ligger i profilet. Man må derfor forvente en mere ujævn og uens overflade end det er tilfældet for træ og alu.

Overfladebehandlingen bedømmes på 3 meters afstand og aldrig i direkte sol eller modlys. Løbere i malingen er reklamationsberettiget og udbedres af PRO TEC VINDUER, såfremt der er reklameret inden for rimelig tid efter leveringsdatoen.

Hvis der er behov for at afdække vinduerne i forbindelse med maling/pudsning af bygningens facader, kan der klæbes tape udvendigt på vinduerne. Tapen skal være af typen ”3M, Scotch blå afdækningstape”, og fjernes inden der er gået 10 dage. Tapen fjernes forsigtigt og i et langsomt tempo. Anvendes andre tape-typer eller aftrækningsmetoder kan garantien for malings holdbarhed bortfalde. Om nødvendigt påhviler det kunden at bevise hvilken tape der er blevet anvendt.

## Ruder

PRO TEC VINDUER producerer ikke selv ruder, men køber dem hos rudeproducenter. PRO TEC VINDUER er som minimum underlagt VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser og Glasindustriens regler for, hvad der er reklamationsberettiget.

Termiske spændinger karakteriseret ved revner vinkelret på kanten og i dybden er ikke reklamationsberettiget.

Revner uden synlig grund er reklamationsberettiget i 10 år efter leveringsdatoen. Dette gælder dog ikke for løst medleveret glas.

Almindeligt glas brugt i termoruder opfattes som klart, men er i virkeligheden grønt eller blå. To stykker glas af samme type men med forskellig tykkelse kan opfattes som om, de har forskellige nuancer. Det kan der ikke gøres noget ved og er ikke reklamationsberettiget.

I øvrigt henvises til Glasindustriens regler på :

”[www.glasindustrien.org/Webnodes/binary/glasindustrien.org/download\\_503\\_da.pdf](http://www.glasindustrien.org/Webnodes/binary/glasindustrien.org/download_503_da.pdf)”

Fotografer den eventuelle fejl på ruden mens elementet stadig står på pallen og indsend det sammen med reklamationen inden 2 hverdage efter levering.

## Dug på ruden

Dug udvendig og indvendig er naturligt forekommende på ruder og er ikke reklamationsberettiget. Dug mellem glas skyldes, at ruden er punkteret. Punkterede ruder er dækket af 10 års produktgaranti fra leveringsdatoen. Dog er ornamentruder (Cura, Cotswold) og sandblæst glas kun omfattet af 5 års garanti.

PRO TEC VINDUER A/S  
protec@protecvinduer.com