

Reklamationsbehandling

Idealcombi tilstræber at levere vinduer og døre i høj kvalitet uden fejl. Der kan dog undertiden opstå fejl i produktionen, i transporten eller i leveringen, og her er det vigtigt, at der reageres så snart en sådan fejl konstateres. Det er Idealcombi's målsætning at behandle enhver reklamation på en smidig og professionel måde. Udgangspunktet for enhver reklamationsbehandling er, at produktet ikke overholder de kvalitetsnormer, der er aftalt, og at dette forhold skyldes Idealcombi.

Idealcombi's produkter lever som minimum op til VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser og er DVC- og CE-mærkede. Idealcombi yder 5 års garanti på alle træ-produkter og 10 års garanti på alle træ-aluminiumsprodukter.

Skulle Idealcombi have leveret et beskadiget produkt, læs da nedenstående vejledning omhyggeligt inden du reklamerer. Da Idealcombi ikke sælger direkte til private (slutbrugeren) vil henvisninger til kunden i denne vejledning være til Idealcombi's kunde, dvs. den tømrermester/entreprenør/byggefirma eller trælasthandel, der har købt elementerne af Idealcombi og monteret disse hos slutbrugeren.

Før en reklamation

Før afsendelsen af reklamationen til Idealcombi er det vigtigt at konstatere, om fabrikationsfejlen, manglen eller skaden er reklamationsberettiget. I tvivlstilfælde afgør Idealcombi's servicemontører, ved besigtigelse, hvorvidt reklamationen er berettiget.

Idealcombi er som minimum underlagt VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser og Glasindustriens regler for reklamationsberettigelse. Derudover henviser vi til vores Garanti og VinduesIndustriens fælles Salgs- og leveringsbetingelser.

Er reklamationen ikke berettiget iht. ovenstående bestemmelser, regler og garantier faktureres for medgået tid for besigtigelsen.

Garantien omfatter ikke:

- ◆ Almindelig vedligeholdelse og efterhjælp som smøring, afhøvling, justering m.m.
- ◆ Hængsler, låse, lukketøj, tætningslister etc. der ved daglig brug slides, og som følge heraf må udskiftes.
- ◆ Vand, der presses/trænger ind ved dørtrinnet på indadgående døre.
- ◆ Misfarvning af elementer, som er overfladebehandlet med transparente farver eller farveløs.
- ◆ Harpiksudtræk, gule skjolder og knastgennemslag i overfladebehandlingen i henhold til bilag 14 i VinduesIndustriens Tekniske Bestemmelser.
- ◆ Fejl som skyldes mangelfuld eller fejlagtig montering. Dette forhold skal afklares med det firma, der har udført monteringen af produktet.

Reklamationen

Ønsker du at reklamere, skal dette ske umiddelbart efter, at fejlen er konstateret

- ◆ Transportskade og revner i glasset meddeles umiddelbart efter leveringen og påføres Idealcombi's fragtbrev.
- ◆ Ridser og urenheder mellem glaslagene meddeles senest et år efter levering.
- ◆ Øvrige fejl meddeles senest 5/10 år efter levering (afhængig af garantien på de enkelte produkter).

Gældende frister skal overholdes ellers bortfalder reklamationsretten. Beskadigede elementer bør aldrig monteres før en reklamation er indgivet og Idealcombi har godkendt montagen af det beskadigede element.

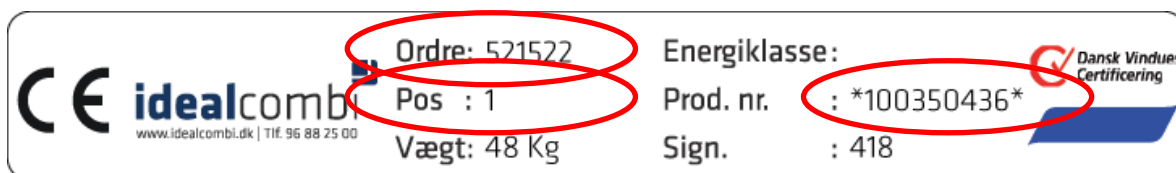
Vigtige oplysninger ved reklamation

Ved udfyldelsen af Idealcombi's reklamationsskema skal vi bruge produktions- og ordredata på elementet.

Alle oplysninger findes på det enkelte element.

A) Er elementet leveret **uden** monteret rude, kan oplysningerne findes på en mærkat i falsen på elementets karm. I det tilfælde skal vi bruge:

- Ordrenummer
- Positionsnummer
- Produktionsnummer



B) Er elementet leveret **med** monteret rude, findes alle oplysninger printet på afstandsprofilet mellem de to glaslag. I det tilfælde skal vi bruge:

- Ordrenummer
- Positionsnummer
- Serie- og POL-nummer

Eksempel:

503943-1 -- 1 / 10022-139 / elem 101kg / elem. kl. A / 527 x 1440 / GTC 117 EN 1279-5 / GS-52 / Energi A / 32558 / 903590 / 62 / 06.12.09 / 1

503943-1	Idealcombi ordrenummer
--1	Idealcombi positionsnummer
10022-139	Serienummer (10022) – POL-nummer (139)
elem 101kg	Elementvægt 101 kg
elem. kl. A	Elementets energiklasse (er pt. ikke i kraft)
527 x 1440	Rudemål i mm
GTC 117 EN 1279-5	Rudeproducenten er medlem nr. 117 af GTC (Certificeringsordning for termoruder). Ruderne opfylder kravene i DS/EN 1279-5
GS-52	Rudeproducent er medlem nr. 52 af Glasindustriens garantisikring
Energi A	Rudens energiklasse
32558	Kode for rudeproducentens produktionssted
903590	Rudeproducentens ordrenummer
62	Rudens positionsnummer på rudeproducentens ordre
06.12.09	Produktionsdato (06. december 2009)
1	Rudeproducentens interne produktionsrækkefølge

Øvrige forhold med betydning for reklamationsretten

Modtagelse og opbevaring

Aflæsning: ved aflæsning og videre håndtering af elementerne skal der bruges hjælpemidler og metoder, som ikke medfører skader på elementerne.

Modtagekontrol: ved modtagelsen skal køber kontrollere, at leverancen er i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og at der ikke forekommer åbenlyse mangler, fejl eller transportskader ved elementerne. Hvis der er forhold, der giver anledning til reklamation, skal Idealcombi's serviceafdeling straks underrettes.

Opbevaring: ved udendørs opbevaring skal elementerne placeres på strøer eller paller, så de holdes fri af underlaget. Elementerne skal beskyttes mod nedbør og tilsmudsning ved en stabil afdækning. Der skal være mulighed for ventilation omkring elementerne, så risikoen for kondensdannelse under afdækningen begrænses. Separate ruder bør opbevares under tag.

Garanti: Materialefejl, der eksempelvis kan henføres til fejlagtig opbevaring, transport eller montage af mellemhandler/entreprenør, kan ikke gøres gældende over for garantigiveren med henvisning til garantien.

Eftersmøring og efterjustering

For at undgå at fabriksstøv og -snavs lejr sig i de mekaniske dele på vinduer og døre er elementerne smurt og justeret minimalt fra fabrikken. Det er Idealcombi's kundes ansvar at eftersmøre og efterjustere

elementerne ved monteringen og støvsuge ventiler for byggestøv. Reklamationsretten dækker ikke skader og funktionsfejl, der skyldes manglende eftersmøring og -justering.