

Melding om reklamasjon

Fylles ut av kunden før besiktigelse av glassleverandør

Vennligst studer de etterfølgende «anbefalte retningslinjer for reklamasjonsbehandling» før utfylling av dette skjemaet

Kostnadene forbundet med befarung hos sluttbruker belastes den som reklamerer når:

- Glasset er av et annet fabrikk enn det reklamasjonsmelderen har oppgitt
- Skaden eller årsaken er slik at det åpenbart ikke kan være noen reklamasjonssak.

Forbruker:

Navn	
Adresse	
Telefon privat:	arbeid:

Leverandør:

Navn	
Adresse	
Telefon privat:	arbeid:

Glassets oppbygging slik det er beskrevet på avstandslisten mellom glassene:

Glassets randsone er definert som 5 prosent av bredden hhv høyden på hver side.

Midtsone er resten av ruten. Minimum randsone er 5 cm.

Se illustrasjon (basert på NS-EN 1096-1) i vedlagte retningslinjer

Spørsmål som må besvares:

Hva er reklamasjonsårsaken:	Er skaden på glassets		Sett på tre meters avstand i vanlig dagslys, er skaden			
	<i>randsone</i>	<i>midtsone</i>	<i>godt</i>	<i>mindre godt</i>	<i>ikke</i>	synlig
<input type="checkbox"/> Duggdannelse mellom glassene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Punktfeil:mm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ripper mellom glass	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Urenheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Andre feil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sprekker etter montering og utvendige ripper er ikke reklamasjonsgrunn overfor glassprodusenten

www.glassportal.no

Anbefalte retningslinjer for reklamasjonsbehandling

Generelle anmerkninger

Isolerruter er et industriprodukt hvor man tross alle forholdsregler vil kunne få visse avvik i produksjonen. De fleste produsentene er tilsluttet en kvalitetsordning i.h.t. reglene om CE-merking.

1. Typeprøving av de enkelte materialer og komponenter som brukes til produksjon av forseglede ruter.
2. Typeprøving av det ferdige produkt, de forseglede ruter, slik som disse leveres fra produsent
3. Uanmeldt bedriftskontroll av nøytral inspektør, for å kontrollere at produksjonen skjer under betryggende forhold og med typeprøvede materialer og komponenter.
4. Kontroll (stikkprøve) av ruter fra løpende produksjon.
5. Intern kvalitetskontroll i bedriftens egen regi, etter opplegg utarbeidet i samarbeid med en kontrollinstans spesielt for hver bedrift. Dette betyr en løpende kontroll av produksjonen.

Isolerruter er et byggemateriale på linje med alle andre materialer i et hus, og glass har i likhet med disse sine spesielle egenheter.

Kvaliteten av produktet isolerruter må derfor legges på et praktisk fornuftig nivå, og vi må ikke glemme at vinduets vesentligste funksjon er å slippe inn lys, og å skape visuell kontakt med utemiljø. For å lette bedømmelsen av kvalitet har GF utarbeidet visse retningslinjer.

Foreligger ingen spesiell avtale mellom kjøper og selger vedrørende kvalitet vil disse retningslinjer gjelde for våre medlemmer.

Befaring

Glassprodusenten vurderer, på grunnlag av denne meldingen om reklamasjon, om befaring er nødvendig. Når befaring hos sluttbruker utføres debiteres glassprodusentens kostnader forbundet med befaring på oppdragsgiveren (reklamasjonsmelderen) i følgende tilfeller:

- Når glasset er av et annet fabrikat enn det reklamasjonsmelderen har oppgitt.
- Når skaden, eller årsaken til skaden, er slik at det åpenbart ikke kan være noen reklamasjonsårsak.

Forutsetninger:

Krav til materialer

Materialer brukt til produksjon for omrammingssystem og montering av isolerruter må ikke, ved kontakt eller fordampning, ødelegge glass eller rutens forseglingsmasse. Materialet må heller ikke reagere med falsen, lister og overflatebehandling av omrammingssystemet.

Forbehandlingsmidler

Forbehandlingsmidler (primer) til preparering av falsler og glasslister skal være avpasset til den type fugemateriale som benyttes i glassets forsegling

Montering

Bygningsglass monteres i omrammingssystemer i.h.t. NS 3420 kap. R7.

Feilspesifikasjoner

Billedforvrengning

Ruten skal ikke gi opphav til sjenerende billedforvrengning ved gjennomsyn når siktevinkelen er 30 grader og avstanden 2 m. På grunn av vekslende trykk i rutene, vil rutenes speiling av omgivelsene variere.

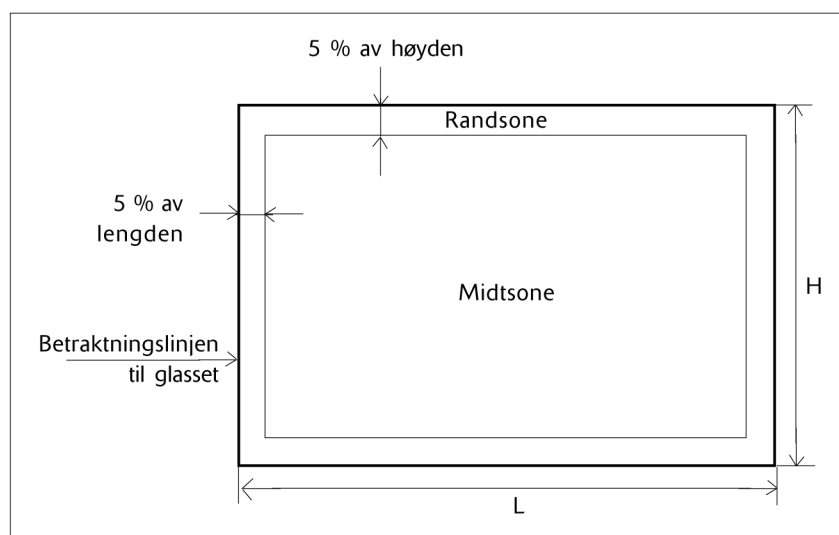
Punktfeil

Midtsone 1): Maksimal tillatt feilstørrelse 10 x 2 mm eller 5 mm \emptyset .
Feilene skal ikke forekomme nærmere hverandre enn 200 mm.
Summen av feilenes største dimensjon skal være maksimalt 20 mm.

Randsone 1): Maksimal tillatt feilstørrelse 20 x 2 mm eller 9 mm \emptyset .
Feilene skal ikke forekomme nærmere hverandre enn 200 mm.
Summen av feilenes største dimensjon skal være maksimalt 40 mm.

Feil mindre enn dette vil ikke bli akseptert som reklamasjon.

1) Randsone er definert som 5 prosent av bredden hhv høyden på hver side.
Midtsone er resten av ruten. Minimum randsone er 5 cm.



Randsoner 5 % av lysmål
– Min. 5 cm
Fig. i.h.t. NS-EN 1096-1

Overflatefeil

Blanke riper tillates. Matte riper som er lite synlige fra 3 m tillates.

Riper på utsiden av isolerruter er helt utenfor produsentens kontroll og er ikke reklamasjonsberettiget.

Anløpning

Dette tillates ikke. Anløpning skyldes oksidasjon av overflaten. Overflaten blir da gråaktig. Vær imidlertid oppmerksom på at slik skade kan oppstå som følge av sementvann osv. fra betongkonstruksjoner etter at glasset er innsatt i bygget. Dette er ikke produsentenes ansvar.

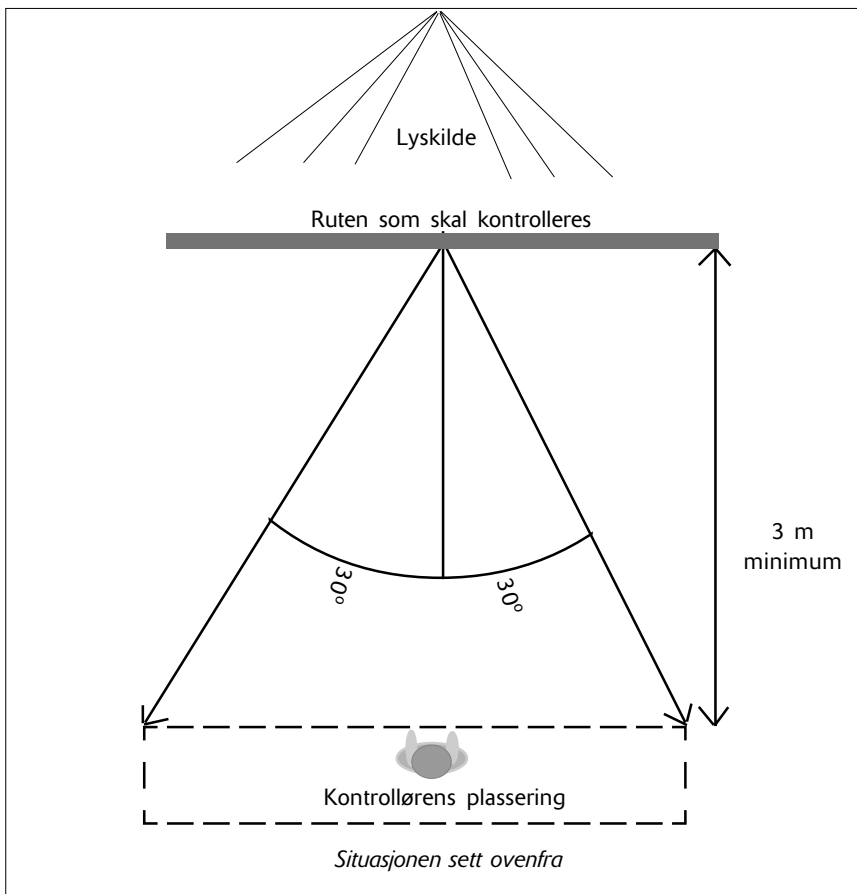
Urenheter (skjolder) mellom glassene

Ved granskning av ruter i spesielt lys, som f.eks. skrått innfallende sollys, vil man alltid kunne se noe, men glassets funksjon er å slippe inn dagslys og å sikre utsyn. På bakgrunn av dette vil urenheter og skjolder, som ikke er godt synlig i vanlig dagslysbelysning*) fra 3 meter, kunne tillates. Urenheter som er synlige bare en bestemt årstid eller på et bestemt tidspunkt på dagen, vil ikke bli akseptert som reklamasjon.

Interferens

Brewsterstriper er et optisk fenomen som oppstår på grunn av floatglassets store planhet og kan opptre som fargespill i rutene. Dette betraktes ikke som produksjonsfeil.

*) Dagslysbelysning. Dagslysbelysning er en ensartet, overskyet himmel uten direkte sollys. (NS-EN 1096-1)



Betraktningvinkel og avstand slik som beskrevet i NS-EN 1096-1

Fylles ut av bedriften:

Mottatt:	Inspisert:	Godtatt:	Avslått:	Meddelt kunden:
Saksbehandler:		Signatur:		
Produsentens navn:		Adresse:	Telefon:	
Navn på firma				
Reklamasjonen avvises med følgende begrunnelse: _____				

Videresendes til produsent med følgende kommentarer: _____				

Dato Signatur _____				
