



Reklamation på levererade produkter från Kronfönster

Kunden upptäcker ett misstänkt fel...	Fotografera genast felet...	Läs noggrant igenom denna föreskrift...	Felanmäl på www.Kronfonster.se

Figur 1. Serien illustrerar hur du agerar vid ett upplevt fel på dina fönster.

Läs noga igenom denna skrift innan Ni sänder in anmälan. Finner Ni att Era klagomål är berättigade, kontakta Kronfönster för vidare åtgärd. Observera! Vid en felaktig/obefogad reklamation ej förorsakad av Kronfönster, debiteras en kontrollavgift om lägst 800 kr inkl moms. Det är den som reklamerar som är ansvarig för och som debiteras kontrollavgiften.

För samtliga fönster och dörrar från Kronfönster:

Garantin säkrar fabrikations-, funktions- och materialfel från leveransdagen och garantiperioden ut. Det är en förutsättning för våra garantiförpliktelser att elementen blivit mottagna, monterade och använda korrekt och att de ej har varit utsatta för onormal användning eller annan form av skada. För att garantin ska gälla måste våra produkter blivit installerade fackmannamässigt och dessutom årligen underhållna enligt våra rekommendationer.

Mer information om Kronfönsters garantier finns på <https://www.kronfonster.se/information/garantier/>

Träfönster:

Kronfönsters träfönster är tillverkade av fingerskarvad furu. Detta gör att virket är kvistfritt. Trä är ett levande material som rör på sig under året, det sväller och krymper vilket gör att sprickor i lacken kan bli aktuella. Detta är naturligt, felet är kosmetiskt och omfattas inte av garantin.

Risken övergång sker vid avlämnandet av varan till kunden. Godset bör därför kontrolleras noggrant av kunden vid mottagandet, eventuella skador som kan upptäckas eller borde kunnat upptäckas vid mottagandet noteras på fraktsedeln. Ej noterade skador på fraktsedeln sker på kundens ansvar. Packskador eller dolda skador, som ej kunnat upptäckas vid mottagandet ska rapporteras till Kronfönster inom rimlig tid. Det är därför viktigt att kunden så snart som möjligt besiktigar mottaget gods och rapporterar eventuella avvikelser. Fotografera också skadan och skicka in tillsammans med anmärkningen till Kronfönster. **Skadat eller felaktigt gods får ej monteras!** Om kunden monterar skadat gods, anses felet accepterat.

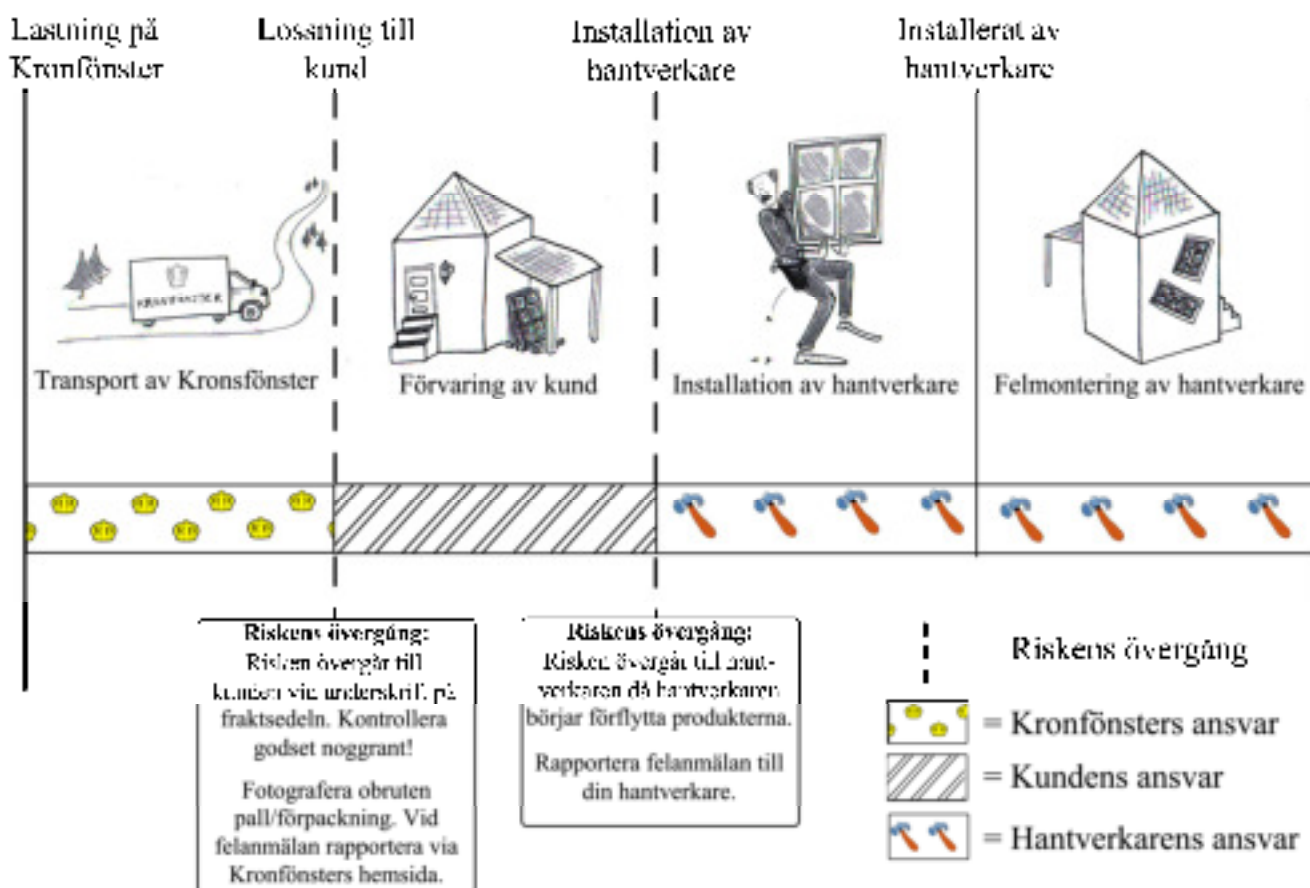
Montagefel

Du skall vända dig till din hantverkare som installerade fönstret när reklamationen rör sig om montage.

Exempel på montagefel är:

- fönster eller dörr går ej att stänga
- det läcker in vatten
- fönstret går trögt eller ligger på
- dörrbromsen fungerar ej
- repor på karm, båge eller utsidorna av rutan
- problem med fogband mellan fönstret och husvägg

Karta över vem som ansvarar för fönstret



Bilden illustrerar vem som bär ansvaret av hanteringen med fönstret

Ytbehandling för träfönster

Kronfönster tillämpar samma krav på ytstruktur och målning som de marknadsledande fönstertillverkarna, dvs vi utgår från standard SS 05 68 12 Industriell målning av fönster

Defekt	Framträdande delar	Skymda delar
Smetande eller klibbande ytskikt	1	1
Avfärgande ytskikt	2	2
Missfärgning i ytskikt	2	3
Rinning(lack, bets, lasyr, metallskikt)	2	3
Repor i ytskikt	2	3
Ytsprickor, krackelering, ytsplittring	2	3
Vitning, orenheter, blåsor	2	3
Synbara skillnader i ytskiktstjocklek	3	3
Knottrighet, kratrar, apelsinskalyta och andra ojämnheter	3	3
Nyansskillnader mellan delar som avses vara lika	3	3
Glansskillnader	3	3

1 = Angiven defekt tillåts ej.

2 = Defekten tillåts på enstaka ställen och har antingen liten utsträckning eller bildar en knappt märkbar kontrast mot omgivande yta. Defekten tillåts på 10 % av ytan, jämnt fördelad.

3 = Defekten tillåts även om den är tydligt märkbar. Den kan utgöras av enstaka större eller flera mindre. Defekten tillåts på 50 % av ytan, jämnt fördelad.

Dolda delar = ytor som efter inbyggnad är dolda = inget ytkrav.

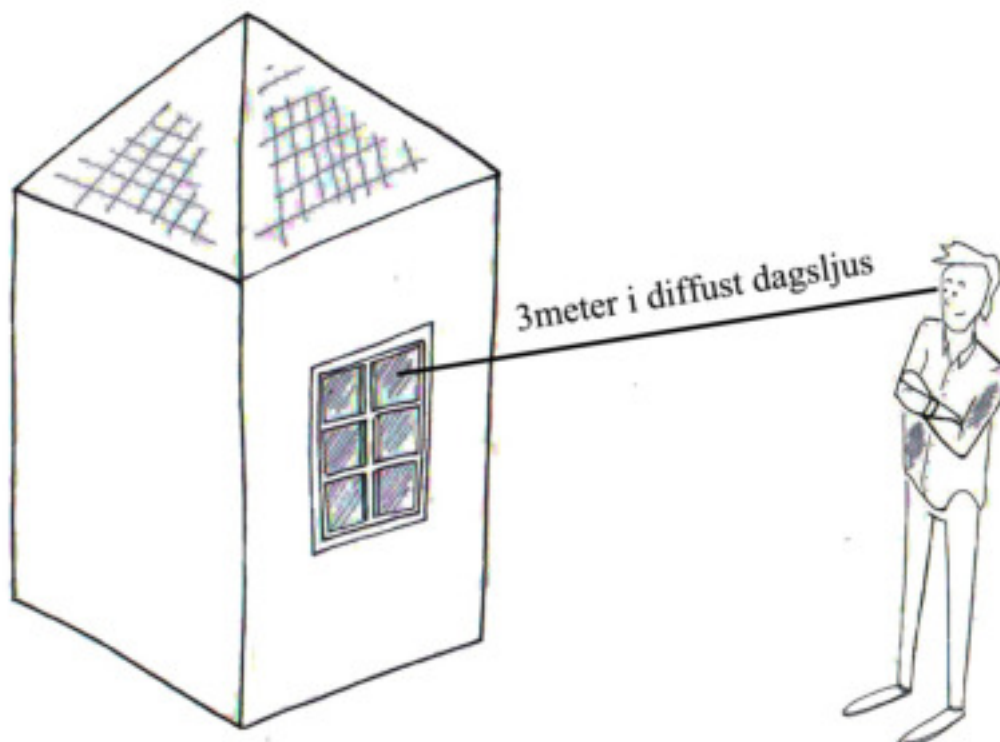
Skymda delar = Ytor som inte är synliga när fönstret är stängt.

Framträdande delar = Ytor som är synliga när fönstret är stängt.

Ytbehandling för alla fönster

3-meters-regeln

Defekter som är att betrakta som små alltså, blåsor, nyansskillnad, repor, som inte är synliga på 3 meters avstånd i "diffust dagsljus" får förekomma.



Figur 3. Bilden illustrerar "3-meters-regeln".

Defekt i glas

Kronfönster använder planglas från de marknadsledande planglastillverkarna. Kronfönster tillämpar också de riktlinjer och normer som branschen har fastslagit för vad som är tillåtna toleranser för glas. Se <http://www.svenskplanglas.se/svenskplanglas>

I korthet om glas och kvalitet.

Bubbla/ojämnhet/märke: Får finnas om den är lika med eller mindre 3 mm i diameter på glas under 5 m² per glas.

4.5.2 Repor

Repor som inte är synliga på 3 m avstånd, eller vid det avstånd som definieras som aktuellt betraktelseavstånd, och vid diffust dagsljus tillåts. Putsrepor på glasens utsida är inte att betrakta som ett glasfel, utan en skada som tillkommit i efterhand.

4.5.3 Föroreningar mellan glas

Glasytor vända mot inneslutna spalter skall vara väl rengjorda. De får endast uppvisa enstaka, obetydliga främmande partiklar och inga större fläckar, smutsränder eller smutsansamlingar. Smutspartiklar eller smutsränder knappt synliga på 3 m avstånd, eller det längre/kortare avstånd, som definieras som normalt betraktelseavstånd, och vid normalt dagsljus tillåts.

4.5.3 Föroreningar mellan glas

Sprickor mellan glasen. Garantin omfattar självsprickor i glasen upp till 6 månader från leverans.

5 Övriga fel

5.1 Lister ojämna

I reglerna för CE-märkning och P-märkning av isolerrutor anges värden för tillåten förskjutning av distansprofiler, såväl beträffande skevhet som beträffande linjering. Så länge dessa fenomen återfinns inom falszonen, se figur 4.1, är de inte att betrakta som ett fel.

5.2 Butyl innanför profil

Butyl innanför isolerrutans dagmått kan undantagsvis förekomma. Så länge detta fenomen återfinns inom falszonen, se figur 4.1, är det inte att betrakta som ett fel.

5.3 Torkmedel i mellanrummet

Torkmedel i mellanrummet är en effekt av att distansprofilen eller skarvstycke inte sluter tätt, utan torkmedel blir synligt, normalt fastnar det i butylen. Får ej förekomma i störande omfattning.

5.4 Ringar på glas

Bekymmer förekommer med ringar från sugkoppar, såväl stora från glastillverkaren som mindre från isolerrutetillverkaren. Dessa uppkommer genom att det blir lite mjukgörare efter sugkopparna kvar på glaset. Med tiden, efter normalt slitage och putsning, försvinner dessa märken efter sugkopparna. Detta är inte att betrakta som ett fel hos isolerruta eller enkelglas.

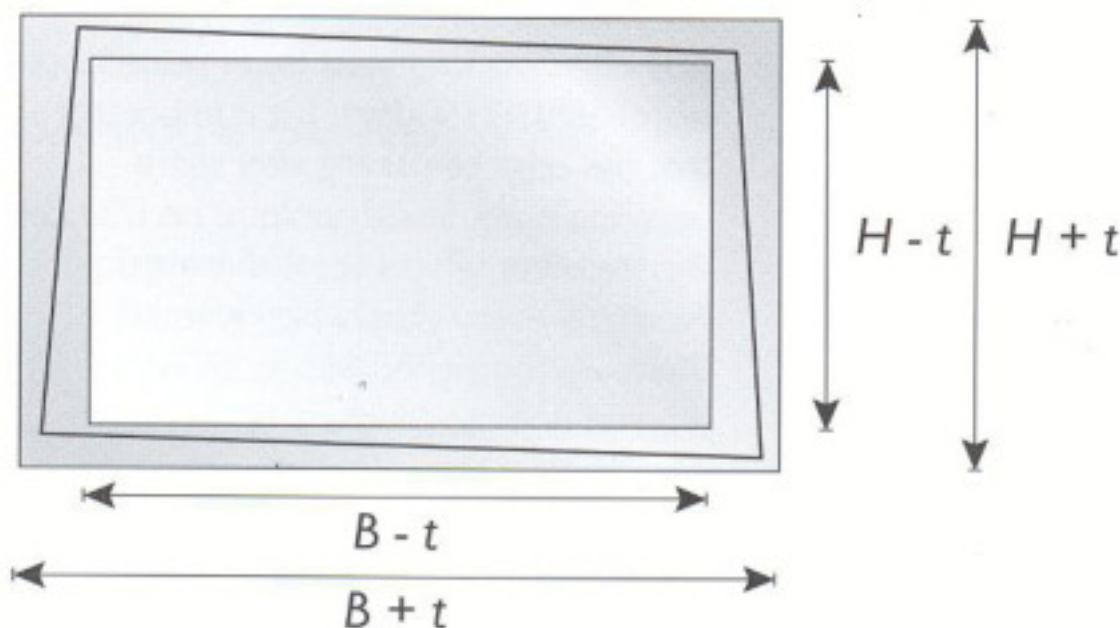
5.5 Inlägg mellan glasen

Bedömning för linjering och rätvinklighet hos spröjs mellan glasen sker enligt respektive tillverkares kvalitetsnormer.

6 Kondens

6.1 Kondens mellan glasen

Förekommer kondens mellan glasen i en isolerruta, vilket idag är ytterst ovanligt, kan det vara ett tecken på att isolerrutan är gammal och torkmedlets adsorberande förmåga ej längre räcker till.



Figur 4. Toleranser på isatt glaskassett.

Har du en misstänkt reklamation i ditt glas, som är utöver det här ovan sagda och därmed tillåtna, ta kontakt med Kronfönster för utredning.

Kronfönster AB garantiåttagande.

Om reklamationen avseende fabrikations- och/eller materialfel enligt ovan är berättigad och håller sig inom angiven tidsperiod, förpliktar sig Kronfönster AB att åtgärda felet eller om nödvändigt leverera ny produkt utan kostnad. Denna garanti omfattar dock inte kostnader för avmontering av den gamla eller montering av den nya produkten, liksom inte heller kostnader för eventuella följdarbeten i samband med utbyte av produkter. Kronfönsters garanti är en funktionsgaranti, den omfattar inte kosmetiska fel, onormal användning, uteblivet underhåll, eller naturligt åldrande.