



## Bilag 22: Klagevejledning for vinduer

Side 1

Generelt må det accepteres at vinduer og yderdøre er et industriprodukt, som er beregnet til bygninger.

Udgangspunktet for enhver reklamationsbehandling er at produktet er fejlbehæftet og ikke overholder kvalitetsnormen ”Tekniske Bestemmelser for DVV”, og at forholdet skyldes vinduesproducenten.

Ved levering bør du straks kontrollere at vinduerne er i overensstemmelse med det bestilte, samt om der er åbenlyse fejl, mangler eller evt. transportskader.

Transportskader, som fx revnede ruder, ridser eller trykmærker, skal meddeles på leverandørens fragtbrev.

Når modtagekontrollen er udført, overgår ansvaret for en korrekt opbevaring til kunden.

Reklamationer på beskadigede elementer, som er blevet monteret, anerkendes ikke.

Øvrige reklamationer over mangler ved en leverance med garantidækning kan ske indtil 5 år fra vinduesproducentens leveringstidspunkt, dog ikke senere end 3 måneder efter at manglerne opdaget.

DVV garantien omfatter ikke reklamationer, som kan henføres til følgende:

- Manglende alm. vedligeholdelse og efterhjælp som smøring, afhøvling, justering m.m.
- Hængsler, låse, lukketøj, tætningslister m.m., der ved daglig brug slides, og som følge deraf må udskiftes.
- Fejl som skyldes fejlagtig montage. Dette forhold skal afklares med det firma som har udført monteringen.
- Visuel kvalitet på karm/rammer og ruder som opfylder kvalitetsnormen ”Tekniske Bestemmelser for DVV”. Evt. reklamationer skal meddeles senest 3 måneder efter levering.

Den visuelle kvalitet af vinduer skal bedømmes i en afstand af mindst 2 m indefra og 3 meter udefra, og det skal ske ved et diffust lys (f.eks. overskyet himmel) uden direkte sollys eller kunstigt lys. Uregelmæssigheder, der ikke kan ses betragtes ikke som fejl.

Ved kontrol af refleksion i ruden skal afstanden udefra være mindst 5 m.

Som bedømmelsesgrundlag henvises til:

Ruder:

- Bilag 20 - Termoruders visuelle kvalitet.

Karm/rammer:

- Træ – Bilag 14 - Forventet udfald af industrielt overfladebehandlede træelementer.
- Plast – Afsnit 6.3 Profilmateriale og prøvningskrav
- Alu – Afsnit 7.5.1 Lakering på aluminium og 7.5.2 Anodisering på aluminium
- Komposit – Afsnit 9.6 Overfladebehandling

Hvis en skade eller årsag ikke er reklamationsberettiget i henhold til retningslinjerne, kan virksomheden fakturere for omkostninger, som der er forbundet med en besigtigelse.

## Bilag 22: Klagevejledning for vinduer

Side 2



Evt. leverandør:
Navn:
Adresse:
Postnr.:
Telefon:

Monteringsadresse:
Navn:
Adresse:
Postnr.:
Telefon:

Tekst på label der angiver DVV certificering:	
DVV Certifikat nr. :	
CE mærke, unik produktkode:	

Tekst i afstandsprofil (skal udfyldes)	Evt. bredde x højde	Evt. profilbredde

Reklamationsårsag:		
<input type="checkbox"/> Dugdannelse mellem glaslagene	Dato for montering af rude:	
<b>Andre synlige fejl:</b> Bemærk at ruder skal bedømmes i en afstand af mindst 2 m, og skal ske ved diffust lys (fx overskyet himmel).		
<input type="checkbox"/> Punktfejl mm.	<input type="checkbox"/> Inderzone	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Ridser	<input type="checkbox"/> Inderzone	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Urenheder mellem glas	<input type="checkbox"/> Inderzone	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Andre fejl*	<input type="checkbox"/> Inderzone	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
*Beskrivelse af andre fejl:		
Ruder, der revner efter isætning, og udvendige ridser er fejltyper, der ikke er reklamationberettiget overfor termorudedefabrikanten.	Underskrift kunde:	
	Sags nr.	
Skema modtaget retur Dato:	Reklamation godkendt:	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej



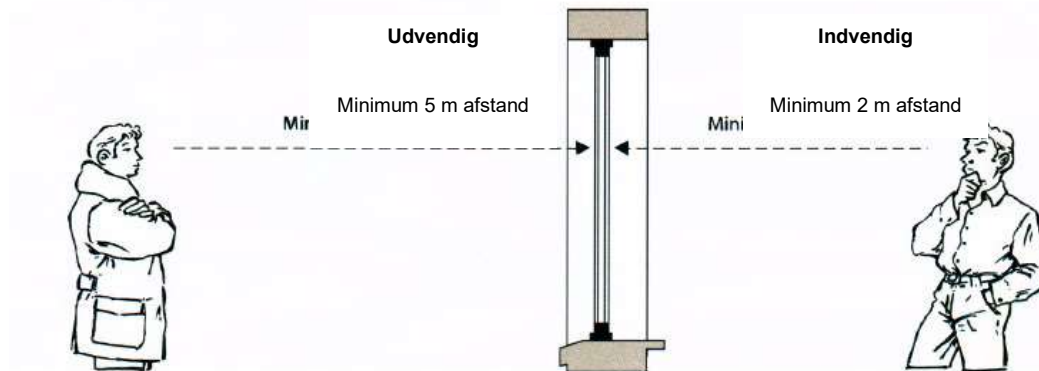
## Bilag 22: Klagevejledning for vinduer

Side 3

**Bemærk venligst:**

Bedømmelseskriterier for kvalitetsafvigelser i termoruder udarbejdet af VinduesIndustrien:

Ruder skal bedømmes i en afstand af mindst 2 m indefra, og skal ske ved diffust lys (fx overskyet himmel) uden direkte sollys eller kunstigt lys.



Ved kontrol af refleksion skal afstanden udefra være mindst 5 m.

Uddybende beskrivelser af, samt placering af fejl på ruden og eventuel placering i bygning (herunder navn på eventuelle kontaktpersoner):

---

---

---

Placering af fejl på termoruden:

Vinduets placering i huset –  
skitse set ovenfra (til brug ved evt. besigtigelse):

