



SÖDERPORT
Väckra dörrar från Småland

Anvisningar för anmälan av klagomål på leverans från SöderPort AB

Läs noga igenom nedanstående text innan ni skickar in er anmälan "Felanmälan/reklamation" som finns på vår hemsida under fliken "Kundservice".

Finner ni att era klagomål är berättigade, och har läst och förstått texten nedan så fyller ni er i anmälan.

Viktigt är att vi får en komplett anmälan för att snabbt kunna handlägga ärendet, ofullständig anmälan returneras. Följer du vår anmälan på webben så finns vissa uppgifter som måste fyllas i för att kunna gå vidare, har du inte dessa så kan du via en mailad länk återgå till din anmälan senare för att göra den komplett innan du sedan skickar in den till oss. Fotografier på problemen är alltid bra för snabb handläggning då det kan vara svårt att förklara bara i text.

SöderPort's Garantier finns utförligt dokumenterade på våra olika produkter på hemsidan genom flikarna "Kundservice" / "Leverans" / "Garanti"

Fraktskador:

Synliga fraktskador ska anmälas omgående till DHL men även till oss på SöderPort. Dolda skador som inte kan upptäckas vid mottagandet ska anmälas inom 5 dagar till DHL och till oss på SöderPort. **Vid fraktskada får inte produkterna plockas bort från pallen/emballaget innan skadan fotograferats där skadan tydligt framgår på bilderna.**

Mottagningskontroll:

Besiktning skall göras vid mottagande, **viktigt är att inga skadade produkter monteras innan överenskommelse med SöderPort AB, monterade produkter är lika med godkända.**

Kvalitetsbestämmelse enligt svensk standard:

Snickerierna är utförda som lägst enligt SIS 818104 klass B vilket innebär fönster av normal kvalitet. Virket skall vara fritt från insektangrepp, röta och bark. Märgränder får ej finnas i profilkanter.

Av kvistar tillåts endast levande kvistar och torrkvistar som sitter fast i virket. Rund lagning efter kvist räknas som levande kvist. Varje kvistmarkering i en yta räknas som en kvist. Karms väggsidor får ha sprickor, men ingen spricka får ha större djup än 40% av profilens tjocklek vid sprickan.

Nedanstående bestämmelser gäller för träytor hos stängt fönster. För övriga ytor gäller bestämmelser för klass C.

Blånad tillåts ej på fönstrets utsida. Allt virke skall vara fritt från kådlåpor. Förutom sprickor i karms väggsida som ovan nämnts tillåts följande sprickor.

1. Sprickas längd får högst var 60% av profilstyckets längd.
 2. Sprickas bredd får vara högst 1mm.
 3. Sprickas djup får vara högst 40% av profilmåttet i djupriktning.
- Sprickor i bågar får ej ha större bredd än 0,5mm och ej gå ut i kant.

Funktion:

Vid problem med funktionen av fönster / dörr så måste du som kund försäkra dig om att det inte är ett montagefel eller normal efterjustering som behövs, det omfattas inte av vår garanti. Vill du reklamera funktionen måste du uppgifter om mått enligt reklamationsansökan mätas och fyllas i för att vi ska kunna göra en bedömning. Fotografi är alltid bra från in och & utsidan.

Målning:

Målningen utföres i enlighet med SS 05 68 12 - T3C. Målningstyterna klassas i 3 olika indelningar: Framträdande delar = Synliga vid stängt läge.

Skymda delar = Mellan koppel kanter på karmfals, kanten på bågar.

Dolda delar = Ytor som efter inbyggnad är helt dolda, tex karmens yttersidor.

Ytors utseende gäller enligt tabell 2 enligt ovan standard som kan revireras från RM.

Vid bedömning tillämpas betraktelseavstånd 3 meter och normalt dagsljus infallande rakt framifrån

Glaskvalité:

Glasytor vända mot innesluten luftskikt skall vara väl rengjorda. Vid granskning får isolerrutorna endast uppvisa enstaka obetydliga främmande partiklar, men inga större fläckar, smutsränder eller smutssamlingar.

Stenar (i glasmassan inneslutna främmande partiklar) får förekomma i liten omfattning.

Reklamationer gällande glaset så följer vi dom rekommendationer från Svensk Planglasförening

"Riktlinjer för kvalitetsbedömning och reklamationshantering av planglas, juni 2011" Normalt finns inga garantiner för sprickor i glas men i vissa fall kan reklamation godkännas.

Vid bedömning tillämpas normalt ett betraktelseavstånd på 3 meter.

Observera!

Vid obefogad reklamation **ej förorsakad** av SöderPort AB där vi konstaterat efter besök av t ex transportskador, hanteringsskador, monteringskador, felmontage eller repatglas debiterar SöderPort nettokostnaden till kunden, dock minst 1.500:- +moms +reskostnader