



Nordiska Fönster

NORDISKA FÖNSTER; GARANTI & REKLAMATION/FRAKTSKADOR

Innehåll

YTTERDÖRRAR	2
FÖNSTERPRODUKTER	7
ELEKTRONIK	14

YTTERDÖRRAR

Garantin gäller för dörrar tillverkade under namnet Nordiska Fönster och avser leveranser och bruk inom Norden.

Nordiska Fönster lämnar tre (3) års garanti mot fabriktionsfel på alla ytterdörrar.

- Form: krokig/skevhet i dörrblad
- Glas: mot kondens mellan glasen i isolerrutor
- Funktion: på dörrens - inklusive beslagens funktion.

Garantiförutsättningar gäller om anvisningar om leverans, lagring, montering, skötsel och underhåll följs.

Vi följer standarden SS 184280:2013, *Färg och lack – Visuella defekter i ytskiktet hos industriellt belagda byggvaror av trä*, (se tabell nedan). Beträktelseavståndet för bedömning av ytfinish är 3 meter exteriört och interiört på karmdetaljer är 1,5 meter. Vid eventuellt glasreklamationer följer vi Svensk planglasförenings standarder och riktlinjer för garantier och reklamationer, www.svenskplanglas.se.

Garantitiden räknas från det att vi levererat produkten till kunden. Monterings- samt underhållsinstruktion för alla dörrar samt finns på www.nordiskafonster.se Det åligger kunden att läsa den vid monteringsstillfället aktuella monterings- och underhållsinstruktioner innan dörren monteras.

Garantin innebär att Nordiska Fönster avhjälpes sådant fel som omfattas av garantin enligt ovan. Felet kan avhjälpas genom reparation av befintlig produkt, genom utbyte av felaktig komponent i produkten eller genom utbyte av hela produkten. Nordiska Fönster avgör om garantifel ska avhjälpas genom reparation eller utbyte.

Garantin, enligt ovan, gäller endast om dörren är fackmannamässigt monterad och underhållen enligt vår instruktion som finns för resp. material och ytbehandling. Kunden har bevisbördan för att vid var tid gällande monterings- samt underhållsinstruktion iakttagits.

Reklamationer och/eller garantianspråk av synliga fel och brister godtas inte om anmälan sker till Nordiska Fönster efter det att dörren är monterad om inte annat avtalats.

Tiden mellan mottagandet av leveransen och installationen skall dörren förvaras enligt våra instruktioner. Den fabriktillverkade förpackningen är endast avsedd för transport och fungerar inte som fuktskydd. Täck, ställ eller packa inte dörren med lufttätt material under förvaring. Det kan orsaka kondens på materialet och bidra till deformation och böjning. Förvara dörren i väl ventilerade rum med en relativ luftfuktighet på max 55–60% och med maxtemperatur 25°C. Dörren eller dörrens förpackning skall stå med minst 10cm luftspalt från golv inomhus och minst 20cm från golv utomhus och får aldrig vara i direktkontakt med betonggolv. Dörren ska inte förvaras i direkt solljus och eventuella dekaler och tejp ska tas bort för att undvika skador på ytfinishen.

Generellt

Garantin täcker endast ursprungliga fel, med det menas fel eller brister som fanns vid leverans av dörren. Gäller det handhavandefel eller felmonterad och/eller bristfälligt underhållen dörr, debiteras kunden för kostnaden för åtgärdande. Detta gäller även i de fall Nordiska Fönster ej kan hitta något fel på produkten eller då kunden eller annan orsakat skadan genom yttre åverkan eller annat oaksamt handhavande.

Våra dörrar bearbetas grundligt samt ytbehandlas. Det kan dock i vissa fall uppkomma utträning av kåda i form av små prickar som i vissa fall även kan penetrera färgen och bilda små droppformade prickar på utsidan av målningen. Det kan också ske förändringar vid kvistarna. Detta täcks inte av garantin. Vanligtvis så sker inte detta men det är ett tecken på att virket är friskt och bra.

Garantin gäller ej ytbehandlingen på våra oljade och laserade produkter. Vi bygger dörrar av trä som är ett levande material som rör sig. Dörrar är av sin natur utsatta för väder och vind och behöver oljas/laseras efter en tid, tidsintervallet avgörs av de yttre förutsättningarna. En träprodukt kräver kontinuerligt underhåll och blir aldrig färdigbehandlad.

Vidare gäller inte garantin fel eller brist som uppstår vid eller efter egen förändring av dörrens funktion och utseende, såsom ombyggnation, eller annan förändring av dörren utan skriftligt godkännande ifrån Nordiska Fönster.

Garantin gäller ej funktionsfel om felet kan härleds till felaktigt användande av fogs-kum, se monteringsanvisning för respektive produkt. Om man använt skum kan man inte justera karmen med karmskruv, inte heller justera eventuella montagefel eller tillverkningsfel. Det finns även en stor risk att skummet eftersväller och pressar ihop karmen. Vid skador och fläckar på produkten orsakade av fogs-kum gäller ingen reklamationsrätt

Garantin täcker ej heller:

- Skador och funktionsproblem som kan hänföras till bristande och/eller otillräcklig smörjning och underhåll, samt tvättning av produktens utvändiga yta.
- Tätning och lister som måste bytas på grund av normalt slitage, såsom ålder och användning.
- Dörrar som monterats på speciellt utsatta platser, exempelvis kustnära och vindutsatta områden, utan att skyddas av tex entrétak.
- Dörrar som monterats i ej färdighärdade rum av betong. Betong brinner under lång tid och avger under tiden mycket fukt, om dörren monteras under denna tid uppstår böjning på dörren. Rummet skall vara av luftfuktighet 55–60% eller lägre.
- Slitage orsakat av rengöringsmedel, djur eller kemikalier
- Skador orsakade av dåligt underhåll
- Skador som uppstår vid ändringar på kringliggande konstruktioner i byggnader osv.
- Skador som uppstått från överdriven rengöring eller tvätt.
- Skador orsakade av att tejp fästs på dörren.
- Vattenintrång mot inåtgående dörrar.
- Dörrar bredare än M12 dvs 1190mm
- Dörrar högre än M23 dvs 2290mm

Målade ytterdörrar

Garanti lämnas inte för dörr som monteras i fasad utan skyddande konstruktion på minst en meter i djup där skyddet även skall sträcka sig 0,2 m utanför respektive sida av dörrens bredd. Garantin mot skevhet gäller endast dörrar målade av Nordiska Fönster. För det fall en lackskada uppstår på en målade dörr, åligger det kunden att omgående laga lackskadan så att vatten-inträning undviks. I annat fall kan vatteninträngningen orsaka svällning och sprickbildning.

Observera att en svart dörr, eller en målade dörr i mörkare nyans som antracit, mörkgrå, mörkgrön, mörkröd som sitter i sol kan bli upp mot 80 grader varm. Detta kan göra att rörelser uppstår i dörren som gör att dörren böjer sig. Vi kan därför inte garantera formstabilitet för svarta eller mörkt målade dörrar, från NCS S 7500 och uppåt (undantaget NSC S 7502-B).

Glasade ytterdörrar, sidoljus och ytterdörrar med dekorspegel.

Kontrollera med jämna mellanrum att silikontätning mellan glas och glaslist är intakt. Om en spricka eller glipa upptäcks åligger det kunden att täta med nytt silikon. Använd silikon anpassat för glas (finns i byggmaterialhandeln). Silikonmaterialen bryts ner med tiden av väder och vind och gör att vatten kan tränga in i konstruktionen och orsaka svällning och färgsläpp. Om dörrbladet har en dekorspegel, kontrollera att fogen mellan dörrblad och list är intakt. Vid underhållsbehov, använd en silikonfri, övermålningsbar byggfog. Dekor/glaslister av teak eller ek kräver kontinuerligt underhåll för att inte röra sig och släppa ifrån underlaget.

Massiva dörrar

Massiva dörrar består enbart av ett levande material vilket kommer att leda till rörelser i träet. Dörrar brukar tex svälla efter en torr varm sommar som övergår till ett normaltillstånd i en fuktigare sensommar/höst. Detta är helt naturligt och är ej fall för någon reklamation.

Observera att garantin ej gäller ytbehandlingen på våra oljade och laserade produkter. Dörrar är utsatta och behöver oljas /laseras efter en tid, tidsintervallet avgörs av de yttre förutsättningarna. En träprodukt kräver kontinuerligt underhåll och blir aldrig färdigbehandlad.

Beslag

Cylinder och handtag måste monteras direkt vid dörrens uppsättning, annars kan vatten rinna in i konstruktionen och orsaka svällning/sprickbildning samt/eller färgsläpp. Garantin gäller inte låskistor, grepp, handtag, gångjärn och beslag på dörren där skadan beror på normalt slitage, ålder och normal användning

Tabell 1 - Bedömning av ytors utseende

Betraktelseavstånd - ytan som betraktas ska vara orienterad såsom den är tänkt vara monterad, dvs ej liggandes. Betraktelseavstånd exteriört ska vara 3 meter. Betraktelseavstånd interiört ska vara 1,5 meter.

Ljuskällor – bedömningen ska ske i ett jämnt diffust ljus. Ljuskällan ska vara antingen dagsljus, dock ej direkt solljus, alternativt artificiellt ljus med illuminans 2000 lux \pm 1000 lux, färgtemperatur mellan 4000 K och 6000 K samt färgåtergivningindex, Ra större än 80. Bedömning ska inte ske i släpljus.

Bedömning görs på ytor som inte är äldre än 1 år från tillverkningsdatum. Bedömning ska göras av rengjord yta.

Tabell 1 – Bedömning av ytors utseende

Visuella defekter	Täckande ytbehandlingssystem		Laserande ytbehandlingssystem	
	Synlig yta	Delvis skymd yta	Synlig yta	Delvis skymd yta
Missfärgning i ytskiktet som fläckvis uppträder på ytor	A	B	D	D
Rinning	A	B	A	B
Repor i ytskikt, ytsprickor, krackelering, ytsplittring	A	B	A	B
Blåsor, kratrar	A	B	A	B
Knottrighet, noppor, knutor	B	C	B	C
Kulöravvikelse ¹⁾ mellan ytbehandlade trädetaljer som avses vara lika, täckande system	Kulörer: NCS S 0502-Y ⁴⁾ , RAL 9010 ⁵⁾ : Godkänt om $\Delta E \leq 1,3$ mot beställd kulör. Övriga kulörer: Godkänt om $\Delta E \leq 2,5$ mot beställd kulör. Bedömning görs mot likare (färgleverantörens likare om inget annat anges) för beställd kulör.		D	D
Glansskillnader ²⁾ inom och mellan ytbehandlade trädetaljer som avses vara lika	Glansskillnader får avvika ± 8 GU, gloss units	Glansskillnader får avvika ± 8 GU, gloss units	D	D
Kvistguling ³⁾ interiört $\Delta E \geq 1,5$	A	A	D	D
Kvistguling ³⁾ exteriört $\Delta E \geq 2$	A	B	D	D
Kvist- och plugglagningar (Spacklade ringar runt kvist/plugg)	B	C	D	D
Limfogsränder och finger-skarvar som framträder genom ytbeläggningen	B	C	D	D
Tryckmärken	B	C	D	D
A = Tillåts ej. B = Tillåts på enstaka ställen, max 5 % avvikelse av ytan per detalj, t.ex. per dörrblad eller karmdetalj. C = Tillåts på enstaka ställen, max 10 % avvikelse av ytan per detalj, t.ex. per dörrblad eller karmdetalj. D = Tillåts.				
¹⁾ Mäts enligt BS 6923:1988 enligt CMC(1:1) i ljuskälla D65, 10 graders standardobservatör ²⁾ Mäts enligt SS-EN ISO 2813 vid 60 grader ³⁾ Mäts enligt ISO 7724-3. Bedömning görs mot kvistfri yta. ⁴⁾ Enligt SS 19102, NCS Atlas (NCS Färgatlas) ⁵⁾ Enligt RAL Classic Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.				

Reklamationer & Fraktskador

Reklamationer ska göras inom skälig tid efter det att felet observerats eller borde observerats. Reklamation ska styrkas med foto (helhetsbild och detaljbilder). Skador på produkterna som inte dokumenterats före montering accepteras generellt sett inte som fel.

Fraktskador skall anmälas inom 4 arbetsdagar från mottagandet, dolda skador inom 7 arbetsdagar. Vid mottagande av gods ska en mottagningskontroll göras och synlig fraktskada ska noteras på fraktsedel till chaufför samt omedelbart anmälas till Nordiska Fönster för att vara godkänd.

Konsument har rätt att häva köpet om det uppstår försenad leverans som inte anses vara skälig baserat på aviserad leveranstid. Vid retur av felaktiga eller defekta varor är det kundens skyldighet att ombesörja så att order är på pall och går att skicka med speditör. Det innebär ex. att man sparar emballeringsmaterial till dess att man är säker på att detta inte behöver användas.

Köpare debiteras eventuella kostnader i samband med utförda besiktningar eller omleveranser av varor vid ej godkända reklamationer. Om köpare visar att kvaliteten på levererat gods är felaktig i något hänseende, förbinder sig Nordiska Fönster att åtgärda felet genom reparation eller utbyte och i andra hand prisreducering.

Reklamationsanmälan ska göras av köparen enligt anvisning på vår hemsida:

www.nordiskafonster.se/reklamation

Vänligen utför egen besiktning före reklamationsanmälan: Besiktningsprotokoll,

www.nordiskafonster.se/reklamation

För frågor kontakta vår kundtjänst, 0431-37 14 00 eller kundtjanst@nordiskafonster.se.

Tvist

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med vår kundservice. Om tvisten kvarstår tillämpar Nordiska Fönster i Ängelholm AB (Bolaget) så kallad alternativ tvistlösning. Det innebär att om du som konsument har ett krav som Bolaget avslår har du möjlighet att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Bolaget förbinder sig då att följa ARN:s utslag.

Allmänna Reklamationsnämnden, Allmänna Reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm

Du som konsument kan alltid vända dig till ODR som tvistlösningsorgan. Du kan läsa mer på EU-kommissionens webbplats.

FÖNSTERPRODUKTER

Garantin gäller för fönster, fönsterdörrar, skjutdörrar, vIKdörrar och takfönster, nedan kallad fönsterprodukter under namnet Nordiska Fönster och avser leveranser och bruk inom Norden.

PVC – Klint (utgått), Fjord, Fjäll, Fjäll Stadig och Passiv

- 10 år på hela konstruktionen samt kondens mellan glas
- 30 år kulörbeständighet på vit standardkulör
- 10 år kulörbeständighet på övriga kulörer

PVC – Norrskan Stadig, Norrskan Plus (utgått)

- 10 år på hela konstruktionen samt kondens mellan glas
- 30 år kulörbeständighet på vit standardkulör
- 10 år kulörbeständighet på övriga kulörer

PVC – Havsvik (utgått)

- 5 år på kulörbeständighet
- 5 år på konstruktionen samt kondens mellan glas

Träfönster

- 10 år mot kondens mellan glas samt beslagens funktionalitet
- 5 år mot rötskada på behandlade och täckmålade träfönster
- 3 år kulörbeständighet

Aluminiumbeklädda träfönster

- 30 år mot rötskada
- 10 år mot kondens mellan glas samt beslagens funktionalitet
- 5 år kulörbeständighet

Fönsterprodukter i hel-aluminium inklusive Schüco

- 10 år på konstruktionen
- 5 år på ytbehandling

Omålade träfönster

För omålade träfönster gäller följande garantier:

Insida omålade, utsida målade

- 10 års garanti mot kondens mellan glas samt beslagens funktionalitet
- 5 års garanti (träfönster) resp. 30 års garanti (aluminiumbeklädda träfönster) mot rötskada. Med undantag då fönsterprodukten monteras i fuktig innemiljö tex en bastu, då lämnas ingen garanti mot rötskada.
- Ingen garanti på ytbehandling/ kulörbeständighet

Insida och utsida omålade

- 10 års garanti mot kondens mellan glas samt beslagens funktionalitet
- Ingen garanti mot rötskada
- Ingen garanti på ytbehandling/ kulörbeständighet

Garantin innebär att Nordiska Fönster avhjälper sådant fel på fönsterprodukten som omfattas av garantin enligt ovan. Felet kan avhjälpas genom reparation av befintlig produkt, genom utbyte av felaktig komponent i produkten eller genom utbyte av hela fönsterprodukten. Nordiska Fönster avgör om garantifel ska avhjälpas genom reparation eller utbyte.

Vi följer standarden SS 184280:2013, *Färg och lack – Visuella defekter i ytskiktet hos industriellt belagda byggvaror av trä*, (se tabell nedan). Beträktelseavståndet för bedömning av ytfinish är 3 meter exteriört och interiört på karmdetaljer är 1,5 meter. Vid eventuellt glasreklamationer följer vi Svensk planglasförenings standarder och riktlinjer för garantier och reklamationer, www.svenskplanglas.se.

Garantitiden räknas från det att vi levererat produkten till kunden.

Generellt

Garantin, enligt ovan, gäller endast då produkten är monterad fackmannamässigt och underhållen enligt vår underhållsinstruktion som finns för resp. material och ytbehandling. Monterings- samt underhållsinstruktion för fönsterprodukterna finns på www.nordiskafonster.se. Det åligger kunden att läsa den vid monteringsstillfället aktuella monterings- och underhållsinstruktioner innan produkten monteras. Kunden har bevisbördan för att vid var tid gällande monterings- samt underhållsinstruktion iakttagits.

Reklamationer och garantianspråk av synliga fel och brister godtas inte om anmälan sker till Nordiska Fönster efter det att produkterna är monterad.

Garantin täcker endast ursprungliga fel, med det menas fel eller brister som fanns vid leverans av fönsterprodukt. Gäller det handhavandefel eller felmonterad och/eller bristfälligt underhållen produkt, debiteras kunden för kostnaden för åtgärdande. Detta gäller även i de fall Nordiska Fönster ej kan finna något fel på produkten eller då kunden eller annan orsakat skadan genom yttre åverkan eller annat oaktsamt handhavande.

Våra fönsterprodukter av trä bearbetas grundligt samt ytbehandlas. Det kan dock uppkomma i vissa fall utträngning av kåda i form av små prickar som i vissa fall även kan penetrera färgen och bilda små droppformade prickar på utsidan av målningen. Det kan också ske förändringar vid kvistarna. Detta täcks inte av garantin. Vanligtvis så sker inte detta men det är ett tecken på att virket är friskt och bra.

Garantin gäller ej ytbehandlingen på våra oljade och laserade träprodukter. Vi bygger fönsterprodukter av trä som är ett levande material som rör sig. Dessa fönsterprodukter är av sin natur utsatta för väder och vind och behöver oljas/laseras efter en tid, tidsintervallet avgörs av de yttre förutsättningarna. En träprodukt kräver kontinuerligt underhåll och blir aldrig färdigbehandlad.

Vidare gäller inte garantin fel eller brist som uppstår vid eller efter egen förändring av produktens funktion och utseende, såsom ombyggnation, eller annan förändring av produkten utan skriftligt godkännande ifrån Nordiska Fönster.

Garantin gäller ej vid funktionsfel om felet kan härleds till felaktigt användande av fogskum, se monteringsanvisning för respektive produkt. Efter användande av skum kan man inte justera karmen med karmskruv, ej heller justera eventuella montagefel eller tillverkningsfel. Det finns även en stor risk att skummet eftersväller och pressar ihop karmen oberoende av vilket material karmen är gjord av. Vid skador och fläckar på produkten orsakade av fogskum gäller ingen reklameringsrätt.

Tiden mellan mottagandet av leverans och installationen skall fönsterprodukterna förvaras enligt våra instruktioner. Den fabrikstillverkade förpackningen är endast avsedd för transport och fungerar inte som fuktskydd. Täck, ställ eller packa inte fönsterprodukten med lufttätt material under förvaring. Det kan orsaka kondens på materialet och bidra till deformation och böjning. Förvara fönsterprodukten i väl ventilerade rum med en relativ luftfuktighet på max 55–60% och med maxtemperatur 25°. Produkten eller produktens förpackning skall stå med minst 10cm luftspalt från golv inomhus och minst 20cm från golv utomhus och får aldrig vara i direktkontakt med betonggolv.

Garantin täcker endast ursprungliga fel, med det menas fel eller brister som fanns vid leverans av fönsterprodukt. Gäller det handhavandefel eller felmonterad och/eller bristfälligt underhållen fönsterprodukt, debiteras kunden för kostnaden för åtgärdande. Detta gäller även i de fall Nordiska Fönster ej kan hitta något fel på produkten eller då kunden eller annan orsakat skadan genom yttre åverkan eller annat oaktsamt handhavande.

Garantin täcker ej heller:

- Skador och funktionsproblem som kan hänföras till bristande och/eller otillräcklig smörjning och underhåll, samt tvättning av produktens utvändiga yta.
- Tätning och lister som måste bytas på grund av slitage, ålder och användning.
- Kulörbeständighet på fönsterprodukter som monterats på speciellt utsatta platser, exempelvis kustnära och vindutsatta områden.
- Slitage orsakat av rengöringsmedel, djur eller kemikalier
- Skador orsakade av dåligt underhåll
- Skador som uppstår vid ändringar på kringliggande konstruktioner i byggnader osv.
- Skador orsakade av att tejp fästs på produkten.
- Skador som uppstått från överdriven rengöring eller tvätt.
- Vattenintrång mot inåtgående fönsterprodukter.

Det är kundens ansvar att godkänna hur spröjs och mittposter ska se ut och om det tillverkats enligt order är detta inget skäl till reklamation.

Generella riktlinjer för bedömning av karm, trä, aluminium:

För annan kulör än vit täckmålning, fransäger sig Nordiska Fönster allt ansvar för kulörens ljusbeständighet och för skador som kan uppstå genom ökad värmeabsorption.

Garantin gäller ej ytbehandlingen på våra oljade/lackade och laserade produkter. Trä och träprodukter är levande material som rör sig. Fönsterprodukter är utsatta och behöver oljas /laseras/lackas efter en tid, tidsintervallet avgörs av de yttre förutsättningarna. En träprodukt kräver kontinuerligt underhåll och blir aldrig färdigbehandlad.

Tabell 1 - Bedömning av ytors utseende

Betraktelseavstånd - ytan som betraktas ska vara orienterad såsom den är tänkt vara monterad, dvs ej liggandes. Betraktelseavstånd exteriört ska vara 3 meter. Betraktelseavstånd interiört ska vara 1,5 meter.

Ljuskällor – bedömningen ska ske i ett jämnt diffust ljus. Ljuskällan ska vara antingen dagsljus, dock ej direkt solljus, alternativt artificiellt ljus med illuminans 2000 lux \pm 1000 lux, färgtemperatur mellan 4000 K och 6000 K samt färgåtergivningindex, Ra större än 80. Bedömning ska inte ske i släpljus.

Bedömning görs på ytor som inte är äldre än 1 år från tillverkningsdatum. Bedömning ska göras av rengjord yta.

Tabell 1 – Bedömning av ytors utseende

Visuella defekter	Täckande ytbehandlingssystem		Laserande ytbehandlingssystem	
	Synlig yta	Delvis skymd yta	Synlig yta	Delvis skymd yta
Missfärgning i ytskiktet som fläckvis uppträder på ytor	A	B	D	D
Rinning	A	B	A	B
Repor i ytskikt, ytsprickor, krackelering, ytsplittring	A	B	A	B
Blåsor, kratrar	A	B	A	B
Knotrighet, noppor, knutor	B	C	B	C
Kulöravvikelse ¹⁾ mellan ytbehandlade trädetaljer som avses vara lika, täckande system	Kulörer: NCS S 0502-Y ⁴⁾ , RAL 9010 ⁵⁾ : Godkänt om $\Delta E \leq 1,3$ mot beställd kulör. Övriga kulörer: Godkänt om $\Delta E \leq 2,5$ mot beställd kulör. Bedömning görs mot likare (färgleverantörens likare om inget annat anges) för beställd kulör.		D	D
Glansskillnader ²⁾ inom och mellan ytbehandlade trädetaljer som avses vara lika	Glansskillnader får avvika ± 8 GU, gloss units	Glansskillnader får avvika ± 8 GU, gloss units	D	D
Kvistgulning ³⁾ interiört $\Delta E \geq 1,5$	A	A	D	D
Kvistgulning ³⁾ exteriört $\Delta E \geq 2$	A	B	D	D
Kvist- och plugglagningar (Spacklade ringar runt kvist/plugg)	B	C	D	D
Limfogsränder och finger-skarvar som framträder genom ytbeläggningen	B	C	D	D
Tryckmärken	B	C	D	D
A = Tillåts ej. B = Tillåts på enstaka ställen, max 5 % avvikelse av ytan per detalj, t.ex. per dörrblad eller karmdetalj. C = Tillåts på enstaka ställen, max 10 % avvikelse av ytan per detalj, t.ex. per dörrblad eller karmdetalj. D = Tillåts.				
¹⁾ Mäts enligt BS 6923:1988 enligt CMC(1:1) i ljuskälla D65, 10 graders standardobservatör ²⁾ Mäts enligt SS-EN ISO 2813 vid 60 grader ³⁾ Mäts enligt ISO 7724-3. Bedömning görs mot kvistfri yta. ⁴⁾ Enligt SS 19102, NCS Atlas (NCS Färgatlas) ⁵⁾ Enligt RAL Classic Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.				

Generella riktlinjer för bedömning av glas:

Med "kondens" i isolerruta avses inte kondens på isolerglasets utsida. Denna kondens är inte ett produktfel utan ett tecken på bra isolering.

Defekter som blåsor, punktfel, repor, smutsränder eller smuttsamlingar och dyl. som ej är synliga på tre meters avstånd vid normalt dagsljus får förekomma. Med normalt dagsljus avses en dag med diffust ljus, dvs utan att direkt solljus eller annan ljuskälla faller in i onormal vinkel mot glaset och förstärker eventuella felaktigheter. En isolerruta skall normalt betraktas vinkelrätt mot glasytan, från rumssidan. Glassprickor betraktas inte som reklamation, om det inte direkt kan härröras till ett produktionsfel.

Ojämn temperaturpåverkan kan medföra termiska spänningar i glasrutan som kan orsaka karaktäristiska sprickor (självsprickor) som inte omfattas av garantin.

Därför avråds det ex:

- att blåsa varm luft på rutan (varmluftsfläkt eller liknande)
- värmeelement som avger strålningsvärme skall normalt inte placeras närmare glaset än 30 cm. För härdat glas gäller 15 cm
- klistra streamers, skyltar, film, Al-folie, dekal, pålimmade spröjsar eller motsvarande på hela eller delar av isolerrutans ytor
- utsätta rutan för slagskuggor som kan ge upphov till stora temperaturdifferenser
- mörka persienner

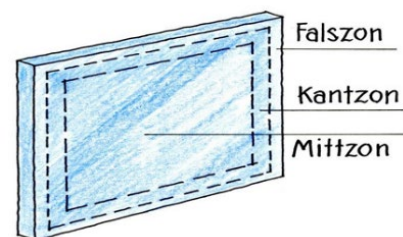
Andra faktorer som kan påverka sprickbildning är:

- Böjpåkänningar på fönstret vid sättningar eller vridning av huset
- Slag, speciellt vid ovarsam öppning av fönster med fönsterbroms eller barnspärr
- Punktformigt tryck mot glaskanten
- Kantskador på glas uppkomna vid montering av persienn
- Vibrationer från tunga fordon, sprängningar, ljudbangar etcetera

Tillåtna, synliga förekomster av felaktigheter i glas

Eftersom i stort sett alla isolerrutor är uppbyggda med i grunden klart glas, bedöms de efter kriterier i de markerade fälten tillsammans med de angivna kriterierna för andra glastyper, som rutan eventuellt är uppbyggd med. Antalet tillåtna fel ska multipliceras med antalet ingående glas och typ av glas.

	Isolerruta med klart glas	Isolerruta med belagt glas
Falszon	Utvändiga kantskador eller urflisningar. Invändiga urflisningar som är fyllda med förseglingsmassa. Samtliga ska vara tillåtna enligt standarden för respektive glastyp. Restprodukter samt obegränsat med punktfel och repor.	
Kantzon	Kantzon saknas, se mittzon	Pin-holes, repor: Pin-holes > 2 < 3mm 1 per m ² Repor > 75 mm, min. avstånd mellan repor 50 mm accepteras Repor ≤ 75 mm, obegränsat, inte lokalt störande
Mittzon	Repor: Se punkt 7.5.5.2 Punktfel, linjära/utbredda fel: Rutstorlek < 5m ² max. 1 st. < 3mm Ø Rutstorlek > 5m ² max. 2 st. á < 3mm Ø	Pin-holes, repor: Pin-holes > 2 < 3mm 1 per m ² Repor > 75 mm inte tillåtet Repor ≤ 75 mm, obegränsat, inte lokalt störande
	För laminerat glas	Belagt laminerat glas
Kantzon	Vid gjutlamellrutor kan det uppträda produktionsbetingade "vågor". Bubblor max 5 % av kantzonens yta är tillåtet.	Som för belagt klart glas, även pinholes
Kantzon och mittzon	Repor: Se punkt 7.5.5.2 Punktfel (enkellamell): Rutstorlek < 1m ² max. 1 st. < 3mm Ø Rutstorlek > 1m ² och < 2m ² max. 2 st. á < 3mm Ø Rutstorlek > 2m ² max. 1 st/m ² . á < 3mm Ø Antalet tillåtna fel ska multipliceras med antalet ingående glas och typ av glas.	Som för belagt klart glas, även pinholes
	För termiskt härdat glas	Belagt termiskt härdat glas
Kantzon och mittzon	Max tillåtna rullvågor är 0,3mm för obelagt floatglas, 0,5 mm för övriga (Anm. 1).	Som för belagt klart glas, även pin holes



Beslag

Cylinder och handtag måste monteras omgående vid produktens uppsättning, annars kan vatten rinna in i konstruktionen och orsaka svällning/sprickbildning samt/eller färgsläpp.

Silikonmaterialen bryts ner med tiden av väder och vind och gör att vatten kan tränga in i konstruktionen och orsaka svällning och färgsläpp. Vid underhållsbehov, använd en silikonfri, övermålningsbar byggfog.

Reklamationer & Fraktskador

Reklamationer ska göras inom skälig tid efter det att felet observerats eller borde observerats. Reklamation ska styrkas med foto (helhetsbild och detaljbilder). Skador på produkterna som inte dokumenterats före montering accepteras generellt inte som fel.

Fraktskador skall anmälas inom 4 arbetsdagar från mottagandet, dolda skador inom 7 arbetsdagar. Vid mottagande av gods ska en mottagningskontroll göras och synlig fraktskada ska noteras på fraktsedel till chaufför samt omedelbart anmälas till Nordiska Fönster för att vara godkänd.

Konsument har rätt till att häva köpet om det uppstår försenad leverans som inte anses vara skälig baserat på aviserad leveranstid. Vid retur av felaktiga eller defekta varor är det kundens skyldighet att ombesörja så att order är på pall och går att skicka med speditör. Det innebär ex. att man sparar emballeringsmaterial till dess att man är säker på att detta inte behöver användas.

Köpare debiteras eventuella kostnader i samband med utförda besiktningar eller omleveranser av varor vid ej godkända reklamationer. Om köpare visar att kvaliteten på levererat gods är felaktig i något hänseende, förbinder sig Nordiska Fönster att åtgärda felet genom reparation eller utbyte och i andra hand prisreducering.

Reklamationsanmälan görs enligt anvisning på vår hemsida: www.nordiskafonster.se/reklamation

Vänligen utför egen besiktning före reklamationsanmälan: Besiktningsprotokoll, www.nordiskafonster.se/reklamation

För frågor kontakta vår kundtjänst, 0431-37 14 00 eller kundtjanst@nordiskafonster.se.

Tvist

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med vår kundservice. Om tvisten kvarstår tillämpar Nordiska Fönster i Ängelholm AB (Bolaget) så kallad alternativ tvistlösning. Det innebär att om du som konsument har ett krav som Bolaget avslår har du möjlighet att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Bolaget förbinder sig då att följa ARN:s utslag.

Allmänna Reklamationsnämnden, Allmänna Reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm

Du som konsument kan alltid vända dig till ODR som tvistlösningsorgan. Du kan läsa mer på EU-kommissionens webbplats.

ELEKTRONIK

Garantin gäller för elektronik som levererats tillsammans med fönster, fönsterdörrar, skjutdörrar, vikedörrar, takfönster och ytterdörrar under namnet Nordiska Fönster och avser leveranser och bruk inom Norden.

Generellt

På elektronik lämnas 12 månaders garanti. Garantin gäller för ursprungsfel som visar sig inom tolv månader från det att kunden har köpt varan.

Garantin, enligt ovan, gäller endast då produkten är fackmannamässigt monterad och underhållen.

Reklamationer och garantianspråk av synliga fel och brister godtas inte om anmälan sker till Nordiska Fönster efter det att produkterna är monterad.

Garantin gäller för funktionsfel som uppkommer under garantitiden. Fel som uppstått vid eller efter egen förändring av produktens funktion och utseende omfattas inte av garantin. Garantin täcker ej heller så kallade handhavandefel, vilket inkluderar felaktig inställd produkt eller olycksskador, till exempel tappskadad produkt eller fuktskada.

Reklamationer & Fraktskador

Reklamationer ska göras inom skälig tid efter det att felet observerats eller borde observerats. Reklamation ska styrkas med foto (helhetsbild och detaljbilder). Skador på produkterna som inte dokumenterats före montering accepteras generellt sett inte som fel.

Fraktskador skall anmälas inom 4 arbetsdagar från mottagandet, dolda skador inom 7 arbetsdagar. Vid mottagande av gods ska en mottagningskontroll göras och synlig fraktskada ska noteras på fraktsedel till chaufför samt omedelbart anmälas till Nordiska Fönster för att vara godkänd.

Konsument har rätt att häva köpet om det uppstår försenad leverans som inte anses vara skälig baserat på aviserad leveranstid. Vid retur av felaktiga eller defekta varor är det kundens skyldighet att ombesörja så att order är på pall och går att skicka med speditör. Det innebär ex. att man sparar emballeringsmaterial till dess att man är säker på att detta inte behöver användas.

Köpare debiteras eventuella kostnader i samband med utförda besiktningar eller omleveranser av varor vid ej godkända reklamationer. Om köpare visar att kvaliteten på levererat gods är felaktig i något hänseende, förbinder sig Nordiska Fönster att åtgärda felet genom reparation eller utbyte och i andra hand prisreducering.

Reklamationsanmälan görs enligt anvisning på vår hemsida, www.nordiskafonster.se

Vänligen utför egen besiktning före reklamationsanmälan: Besiktningsprotokoll

För frågor kontakta vår kundtjänst, 0431-37 14 00 eller kundtjanst@nordiskafonster.se.

Tvist

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med vår kundservice. Om tvisten kvarstår tillämpar Nordiska Fönster i Ängelholm AB (Bolaget) så kallad alternativ tvistlösning. Det innebär att om du som konsument har ett krav som Bolaget avslår har du möjlighet att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Bolaget förbinder sig då att följa ARN:s utslag.

Allmänna Reklamationsnämnden, Allmänna Reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm

Du som konsument kan alltid vända dig till ODR som tvistlösningsorgan. Du kan läsa mer på EU-kommissionens webbplats.