

Ogólne informacje serwisowe

1. Zgłoszenia reklamacji

Klient zgłasza swoją reklamację u handlowca lub w oddziale, w którym zakupił produkt. Reklamacja zostaje uznana na podstawie ważnej karty gwarancyjnej, dowodu zakupu a także numeru umowy. Na formularzu wypisanym przez klienta zostają wysłane do działu serwisu uznane reklamacje.

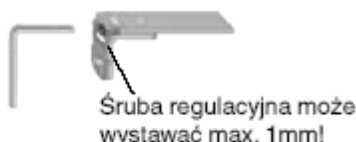
2. Regulacja i konserwacja

Zgodnie z warunkami gwarancji firmy Bertrand pierwsza regulacja okien jest bezpłatna. Dokonywana jest ona po montażu stolarki. Kolejnych regulacji nie obowiązuje gwarancja, w związku z powyższym są one odpłatne. Montażysci mają obowiązek przeszkolenia klienta w zakresie regulacji, konserwacji a także prawidłowej obsługi stolarki okiennej i drzwiowej. Polska instrukcja regulacji okuć firmy MACO stosowanych w naszej Firmie znajduje się na stronie.

Najczęstszy problem:

Skrzydło okienne opadło. Ociera na dole ościeżnicy od strony klamki.

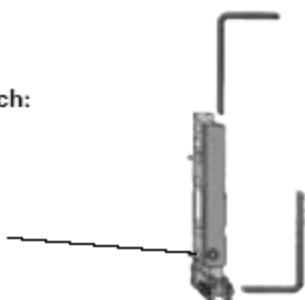
Podnoszenie lub opuszczanie na nożycy:
Klucz imbusowy 4mm.



Rys.1. Regulacja nożycy okien

Regulacja na zawiasach:
W pionie i w poziomie
klucz imbusowy 4 mm.

Regulacja docisku:
Torx T20.



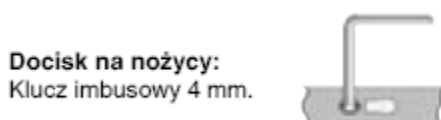
Rys.2 Regulacja zawiasów



Rys. 3. Regulacja podnośnika



Rys.4. Regulacja docisku



Rys.5. Regulacja docisku.

3. Zjawisko wyraszania

Para kondensacyjna na szybie tworzy się, w momencie gdy wilgotne powietrze graniczy z powierzchniami o odpowiednio niższej temperaturze, oziębia się do stanu nasycenia, po czym następuje skraplanie nadmiaru wilgoci na tych powierzchniach. Na szybach izolacyjnych może występować zjawisko kondensacji pary wodnej na jej zewnętrznej powierzchni (od zewnątrz pomieszczenia).

Przyczyna tego zjawiska jest następująca:

- Szyba zewnętrzna stanowi zimną, uwarunkowaną atmosferycznie płaszczyznę, na której przy odpowiednio wysokiej wilgotności, może się tworzyć kondensat.

Przyczyna tych zimnych, zewnętrznych powierzchni, tkwi właśnie w dobrej ciepłochronności szyb izolacyjnych (niska wartość współczynnika przenikania ciepła U). Z pomieszczenia przedostaje się na zewnątrz tylko niewielka ilość ciepła, wobec czego szyba zewnętrzna posiada niską temperaturę. Efekt kondensacyjny na zewnętrznych powierzchniach szyby ze szkła izolacyjnego jest zjawiskiem uwarunkowanym przez własności fizyczne samego szkła oraz istniejące warunki atmosferyczne takie jak np. niska

temperatura czy wysoka wilgotność powietrza. Nie istnieje możliwość całkowitego wyeliminowania tego zjawiska.

Kondensacja pary wodnej na zewnętrznej powierzchni szyby od zewnątrz pomieszczenia występuje najczęściej w pomieszczeniach o dużej wilgotności.

Zjawiska te nie są w żadnym wypadku wadą a jedynie zjawiskiem fizycznym. Nie świadczą one o wadliwości lecz potwierdzają wysoką jakość produktu.

4. Okres gwarancji na szkło w nietypowym kształcie (trójkąt, luk itp.)

Na szyby zespolone o niestandardowych kształtach (wszelkiego rodzaju trapezy, trójkąty, łuki itp.) są tylko 2 lata gwarancji producenta szyb.

5. Zwilżalność szkła izolacyjnego na skutek wilgoci

Zwilżalność powierzchni szkła na zewnętrznej stronie szkła może być różna w zależności np. jej zabrudzeń takich jak np. odcisków palców, rolek, etykietek, papieru mazerowanego, ssawek próżniowych, pozostałości materiałów uszczelniających, środków gładzących itp. Przy wilgotnych powierzchniach szkła wskutek tworzenia się nalotu, deszczu lub wody, różna zwilżalność może być widoczna w postaci wyraźnych plam, teoretycznie o większej przezroczystości. Zjawiska te nie stanowią podstaw reklamacyjnych.

Reklamacje szyb pękniętych lub porysowanych po zamontowaniu okien i nie zgłoszonych na protokole odbioru okien są nie uznawane przez firmę Bracia Bertrand. Pęknięcie szyby jest przyczyną mechaniczną niepodlegającą warunkom gwarancji.

6. Interferencja szyb

Zjawisko interferencji światła zwane prążkami Brewstera pojawia się na szybach zespolonych wówczas gdy:

- są one wykonane ze szkła o bardzo małej różnicy grubości, mieszczącej się w przedziale 400 do 700nm, tj. długości składowych fal światła białego.

Stosowane w szybach zespolonych szkło float charakteryzuje się minimalnymi różnicami grubości co stanowi jego wielką zaletę. Zastosowanie szkła float do budowy szyby zespolonej może prowadzić do powstania niepożądanego zjawiska interferencji światła. W szkłe ciągnionym, produkowanym metodą Pittsburgh, różnice grubości są znacznie większe niż w szkłe float, dlatego przy zastosowaniu go w szybie zespolonej prążki Brewstera praktycznie nie występują.

- Oraz gdy równocześnie obie tafle znajdują się względem siebie pod niewielkim kątem, tj. gdy różnica równoodległości tafli jest rzędu od 400 do 700 nm. Różnica ta w praktyce jest niezauważalna i nie wpływa na właściwości użytkowe szyby zespolonej.

Przy zaistnieniu obu zapisanych wyżej warunków następuje interferencja światła, widoczna w postaci szerokich flak, pasów lub pierścieni rozmieszczonych w różnych miejscach na powierzchni szyby zespolonej. Zjawisko jest to bardziej widoczne przy oglądaniu szyby pod kątem. Nie może ono być traktowane jako wada i nie podlega gwarancji.

7. Pęknięcia szkła

Szkoło jest ciałem stałym bezpostaciowym, posiada znikome naprężenia wewnętrzne, dzięki czemu daje się ciąć i obrabiać. Jest ciałem jednorodnym twardym i kruchym. Pęknięciom ulega na skutek działania termicznych lub mechanicznych czynników zewnętrznych. Tego typu pęknięcia szkła powstałe po dostarczeniu szyb do klienta nie są ujęte w gwarancji i nie mogą być podstawą do reklamowania szyb.

W celu zwiększenia odporności szkła na pęknięcia wywołane obciążeniami termicznymi czy mechanicznymi, szkło można poddać procesowi hartowania.

8. Wykrywanie wad szkła

Sprawdzanie jakości szkła i wykonania szyb zespolonych polega na oględzinach okiem nie uzbrojonym w warunkach naturalnego oświetlenia na tle matowego czarnego ekranu z odległości 60 cm. Wady nie widoczne z tej odległości nie są kwalifikowane jako wady.

Reklamacje dotyczące szyb zespolonych zostają przyjmowane tylko z dokładnym opisem szyby (nadruk na ramce dystansowej) i numerem karty gwarancyjnej.

Klient powinien dokonać odbioru stolarki przed podpisaniem protokołu odbioru i ewentualne uwagi dotyczące jakości wyrobu zgłosić pisemnie na w/w protokole.

(W przypadku montażu produktu przez firmę Bracia Bertrand po zakończeniu prac związanych z montażem. W przypadku tylko transportu stolarki do klienta, po rozładunku) Klient powinien sprawdzić również akcesoria okienne pod względem jakości i ilości zgodnie z zamówieniem.

Lp	Nazwa wady	Występowanie wad w szybie zespolonej o powierzchni:		
		do 1,0 m ²	od 1,0 do 2,0 m ²	powyżej 2,0 m ²
1	Wady punktowe w postaci wtrąceń ciał obcych	niedopuszczalne	niedopuszczalne	niedopuszczalne
2	Wady punktowe i liniowe w postaci pęcherzy: - pęcherze pękające i otwarte - pęcherze zamknięte	niedopuszczalne dopuszczalne 2 szt. o wymiarze max.2 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne o wymiarze do 3 mm, nieskupione*	niedopuszczalne dopuszczalne 3 szt. o wymiarze max.2 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne o wymiarze do 3 mm, nieskupione*	niedopuszczalne dopuszczalne 5 szt. o wymiarze max.2 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne o wymiarze do 3 mm, nieskupione*
3	Wady liniowe w postaci rys	dopuszczalne o łącznej długości do 40 mm i maksymalnej długości pojedynczej rysy do 15 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm*	dopuszczalne o łącznej długości do 45 mm i maksymalnej długości pojedynczej rysy do 15 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm*	dopuszczalne o łącznej długości do 50 mm i maksymalnej długości pojedynczej rysy do 15 mm w pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm*
4	Wady w postaci wyszczerbień i odprysków przy krawędziach	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm*	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm*	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm*

Pas brzeźny o szerokości 20 mm

UWAGA 1: * nie dotyczy szyb zespolonych przeznaczonych do szklenia strukturalnego.

- UWAGA 2: - Szyby zawierające szkło z powłokami ocenia się zgodnie z wytycznymi normy PN-EN 1096-1.
- Szyby zawierające szkło warstwowe ocenia się zgodnie z wytycznymi normy PN-EN ISO 12543-1÷6.
 - Szyby zawierające szkło hartowane i hartowane emaliowane ocenia się zgodnie z PN-EN 12150-1 oraz KT 27/S/2003
 - Klasyfikacji szyb ochronnych dokonuje się wg normy PN-EN 356, natomiast klasa odporności na uderzenie wahadłem jest określana wg PN-EN 12600.

W przypadku szyb zawierających inne szkła (ocenę przeprowadza się zgodnie z istniejącymi, odpowiednimi dla tych szkieł normami/kryteriami).