

Indeling :

Garantiebepalingen & onderhoudsvoorschriften

1.	PVC – Deceuninck : ramen en deurprofielen	p.2
2.	HOUT : ramen en deurprofielen	p.2
3.	ALU - Reynaers : profielen en hang- en sluitwerk	p.2
4.	PVC & HOUT : hang- en sluitwerk	p.3
5.	Sierbeslag in koper, brons of smeedwerk	p.3
6.	Werkuren & verplaatsingskosten	p.3
7.	Rolluiken	p.3
8.	Zonneweringen	p.4
9.	Vliegenramen, vliegen(schuif)deuren & luiken	p.4
10.	Beglazing	p.4
11.	Beschadigingen & functionaliteit	p.5
12.	Klachten en meldingen	p.5
13.	Onderhoud	p.7
13.1	Direct na plaatsing bij PVC buitenschrijnwerken !	p.7
13.2	Aluminium & PVC buitenschrijnwerk	p.7
13.3	Houten buitenschrijnwerken	p.8
13.4	Inox siertrekkers / krukken	p.9
14.	Bestekken	p.9

Garantiebepalingen & onderhoudsvorschriften

Hierbij vindt u de garantievoorwaarden die van toepassing zijn op geleverde diensten en producten door RAMACO NV. Hebt u nog vragen? Dan kan u ons steeds contacteren, we staan u graag ten dienst!

1. PVC – Deceuninck : ramen en deurprofielen *

- 10 jaar garantie op de kwaliteit van het basismateriaal
- 10 jaar garantie op kleurvastheid
- 10 jaar garantie op vormvastheid in zoverre de gangbare normen niet worden overschreden
- Ontwateringskanalen (en eventuele waterkapjes) in het onderprofiel dienen steeds vrij gehouden te worden voor een goede waterevacuatie uit het profiel naar buiten toe.

2. HOUT : ramen en deurprofielen

- 10 jaar garantie op de kwaliteit van het basismateriaal
- 5 jaar garantie op het lakwerk.
- Hydrostop behanding : geen garantie daar u dit elk jaar opnieuw dient aan te brengen.
- Ontwateringskanalen (en eventuele waterkapjes) in het onderprofiel dienen steeds vrij gehouden te worden voor een goede waterevacuatie uit het profiel naar buiten toe.

3. ALU - Reynaers : profielen en hang- en sluitwerk *

- 10 jaar garantie op lakwerk en anodisatie in geval van onthechting, afschilfering en blaasvorming
- 10 jaar garantie op isolatie
- 10 jaar garantie op rubbers en kunststofprofielen (binnen de grenzen bepaald door de technische goedkeuringen)
- 5 jaar garantie op sluitbare gedeelte (hang- en sluitwerk) : schuifraam wielen/sluiting, deursloten, raamsluitingen (enkel bij normaal en redelijkerwijze voorzienbaar gebruik ven het product)
- Ontwateringskanalen (en eventuele waterkapjes) in het onderprofiel dienen steeds vrij gehouden te worden voor een goede waterevacuatie uit het profiel naar buiten toe

4. PVC & HOUT : hang- en sluitwerk *

- 1 jaar garantie op eigenschappen, functionaliteit en vormgeving (geldt enkel voor fabricagefouten en in zoverre er geen verkeerdelijk of geforceerd gebruik is gebeurd).

5. Sierbeslag in koper, brons, roest of smeedwerk

- Geen garantie op verkleuring of oxidatie.

Op cilinders in deuren (standaard -en veiligheidscilinders) bedraagt de garantie 5 jaar. De garantie vervalt indien de cilinder werd doorboord, gesmeerd met een verkeerd product of werd vervuild door externe invloeden zoals zand, stof, modder,...

6. Werkuren & verplaatsingskosten

- Garanties hebben enkel betrekking op materiaal en nooit op werkuren en verplaatsingskosten.
- Werkuren en verplaatsingskosten zullen, indien het een garantiegeval betreft, echter niet worden aangerekend indien de termijn van 6 maanden na de 1ste dag v/d hoofdplaatsing van de werf niet is verstreken.
- Service op de werking en functionaliteit van door Ramaco NV geplaatste constructies zal worden aangerekend vanaf de termijn van 6 maanden na de 1ste dag v/d hoofdplaatsing is verstreken. Er wordt steeds een verplaatsingskost gerekend, desgevallend vermeerderd met een arbeidskost volgens werktijd ter plaatsing. De som zal bepaald worden na de uitvoering van de service. Indien ter plaatse wordt vastgesteld dat er meer kosten zijn (materiaalkosten, onderdelen of andere), zal dit dienen worden aangerekend , evenals een extra service interventie bij bv. als materiaal dient besteld te worden.
- Alle kosten worden weergegeven op de website.

7. Rolluiken*

- Geen garantie op “uitwaaien” van rolluiken. Om het risico hierop te beperken raden wij aan om minstens vanaf een breedte van 3000mm over te schakelen van pvc lamellen naar aluminium lamellen.
- Garantie op rolluiken kan enkel worden ingeroepen bij fabricage- of materiaalfout en maximaal 6 maanden na levering.
- 5 Jaar garantie op rolluikmotoren.

8. Zonneweringen *

- Geen garantie op “uitwaaien” van zonneweringen. Om het risico hierop te beperken raden wij om bij hevige wind/storm de doeken omhoog te doen.
- Wij raden aan om de doeken ofwel volledig naar beneden ofwel volledig naar boven te doen om thermische breuk van de beglazing te vermijden. Dit risico van breuk bestaat door de hoge isolerende waarde van de beglazing en het maken van slagschaduw.
- Garantie op zonneweringen kan enkel worden ingeroepen bij fabricage- of materiaalfout en maximaal 1 jaar na levering.
- 2 Jaar garantie op motoren.

9. Vliegenramen, vliegen(schuif)deuren & luiken

- Deze worden technisch beschouwd als “loshangende” elementen aan een woning en vallen derhalve buiten garantie.

10. Beglazing *

- 10 jaar garantie vanaf fabricatiedatum.
- Glasbreuk / thermische breuk: geen garantie.
- Condens: enkel garantie voor condensatie tussen de beglazing. Binnen de 10 jaar na fabricatiedatum zal de beglazing gratis aangeboden worden na controle van de glasleverancier. De werkuren en verplaatsingskosten zijn nooit onder garantie.
Condens aan de binnenzijde op het glas is geen gebrek van de beglazing maar eerder een te hoog vochtgehalte in de kamer die neerslaat op het glas.
Condens aan de buitenzijde van de woning is een gevolg van een zeer goed isolerende beglazing.
- Fabricagefouten: bij controle op gebreken is de mate van doorzicht doorslaggevend, d.w.z. de waarneming van de achtergrond en niet het aanzicht van het oppervlak. Daarbij mogen de afgekeurde delen niet speciaal worden gemarkeerd. De test van de beglazingseenheden dient te worden uitgevoerd op een afstand van 3 meter van het te beoordelen oppervlak.

De controle dient te gebeuren bij diffuus daglicht, vb. een bewolkte lucht zonder direct zonlicht of kunstlicht. Er mag maar maximaal 20 seconden naar het glas gekeken worden. De aandacht van de observator mag niet afgeleid worden door middel van enig merkteken op de vermeende fout. De observator moet zich minstens op 3 meter afstand van de ruit bevinden. Hij observeert het glas onder een hoek van

maximum $\pm 30^\circ$ t.o.v. het loodrecht aanzicht. De test wordt uitgevoerd in doorzicht en in reflectie en met ongewapend oog zoals o.a. vergrootglas.

- Voor de beoordeling van beglazing naar garantie toe, worden de criteria gehanteerd die door de glasindustrie zijn opgelegd, nl. Nota VGI 03, NBN S23-002 – STS38. Deze zijn terug te vinden op www.vgi-fiv.be onder de rubriek “publicaties” en “technische nota’s” klikken op “uitzicht van transparante beglazing voor gebouwen”.
- Zie ook de garantiekaart van de glasleverancier die u op eenvoudige vraag kan bekomen bij ons op bureel.

11. Beschadigingen & functionaliteit

- Er wordt geen garantie toegestaan op beschadigingen, het slecht functioneren van onderdelen en andere zich voordoende mankementen, waarvan er geen directe oorzaak of schuld bij Ramaco nv ligt. Bijvoorbeeld:
 - slecht functioneren van deuren doordat de tochtstrip dicht zit met chappe, mortel, e.d.
 - slecht functionerende sluitingen als gevolg van vervuiling (vb. bouwstof , chape, pleisterwerk, ...)
 - slecht functioneren van ramen/deuren als gevolg van onachtzaam gebruik door andere partijen
 - beschadigingen door onachtzaam omgaan met het materiaal bij het uitvoeren van andere werken (slijpspatten, krassen, deuken, e.d.)
- Het is daarom aangewezen een controle uit te voeren vlak na de door ons uitgevoerde werken en eventuele opmerkingen onmiddellijk schriftelijk mee te delen.
- Er wordt geen garantie toegestaan op beschadigingen, het slecht functioneren van onderdelen en andere zich voordoende mankementen als gevolg van extreme (weers)omstandigheden zonder dat er oorzakelijke en aantoonbare fouten zijn in ons schrijnwerk.

12. Klachten en meldingen

Klachten waar men vermoed dat deze een gevolg zijn van (plaatsing van) het schrijnwerk van Ramaco nv (bv. vochtaftekening aan binnenzijde gebouw in nabijheid van raamconstructie), worden als volgt behandeld:

Het is aan te raden de juiste diagnose te stellen (of laten stellen door vb. architect) tot bepaling van de oorzaak van het zich voordoende euvel. Wij zijn steeds bereid de nodige vaststellingen te doen en desgevallend onze verantwoordelijkheid te nemen. Indien de oorzaak echter niet bij onszelf ligt, zullen de kosten die gemaakt zijn tot onderzoek verrekend worden, met een minimum van €75 (incl. 21% BTW).

Wenst u toch nog meer informatie of zit u nog met vragen? Aarzel niet ons te contacteren, we helpen u graag verder!

Het beoordelen van pvc en aluminium buitenschrijnwerk gebeurt volgens de algemeen geldende voorschriften, zoals hierna beschreven:

’Voor alle systemen geldt dat in het direct zichtvlak de laklaag of folie vrij moet zijn van storende effecten zoals ruwheid, rimpels, uitzakkingen, overmatige sinaasappelhuid, insluitingen, kraters, stof, blaasjes, verbrande of matte vlekken, krassen en dergelijke welke bij daglicht met het blote oog, loodrecht op het oppervlak gezien, op een afstand van 3 meter binnen en 5 meter buiten, als storend kunnen worden waargenomen’.

Dit geldt ook voor plaatwerk in aluminium.

Door gebruikmaking van de garantie wordt de garantietermijn niet verlengd.

Om uw probleem onmiddellijk te kunnen behandelen, verzoeken wij u volgende gegevens te bezorgen/vermelden:

- factuurnummer en –datum
- juiste omschrijving van het probleem
- eventuele foto’s
- plaatsingsadres

KLACHTMELDINGEN DIENEN STEEDS SCHRIFTELIJK TE GEBEUREN OP HET HIERVOOR BESTEMDE FORMULIER “MELDINGEN / NA-SERVICE” (PAGINA 12) EN DIENT WORDEN ONDERTEKEND. NIET-ONDERTEKENDE FORMULIEREN WORDEN NIET AANVAARD. HET IS IN HET VOORDEEL VAN DE KLANT DAT HET FORMULIER ZO COMPLEET EN DUIDELIJK MOGELIJK WORDT INGEVULD. DIT FORMULIER KAN WORDEN VERSTUURD PER POST OF E-MAIL (na-service@ramaco.be). DRINGENDE MELDINGEN MOGEN TELEFONISCH GEBEUREN ZODAT ONMIDDELLIJK ACTIE KAN WORDEN ONDERNOMEN, MAAR DIENEN STEEDS ZO SNEL MOGELIJK WORDEN GEVOLGD DOOR EEN SCHRIFTELIJKE MELDING OP HET FORMULIER “MELDINGEN / KLACHTEN”. INDIEN U NIET (MEER) BESCHIKT OVER DE NODIGE FORMULIEREN KAN U DEZE STEEDS AANVRAGEN DOOR TE BELLEN NAAR HET NR. 09 376 90 90 EN TE VRAGEN NAAR DIENST NA-SERVICE.

13. Onderhoud

Het is aan de bouwheer om de materialen te beheren en te onderhouden “als een goede huisvader”. Slecht onderhoud of beheer kan leiden tot mankementen of aantasting van de duurzaamheid van de materialen. Richtlijnen voor onderhoud krijgt u steeds bij de factuur of kunnen steeds aangevraagd worden.

Opmerking :

De opgesomde reinigingsproducten mogen enkel aangewend worden m.b.t. ramen en deuren en niet op garagepoorten noch op ander type van buitenschrijnwerk.

13.1 Direct na plaatsing bij PVC buitenschrijnwerken !

De raamprofielen worden voorzien van een beschermfolie. Op de standaard beschermfolie staat vermeld dat deze onmiddellijk dient verwijderd te worden na plaatsing van de ramen en deuren. Dit doet u best voor de beschermfolies aan de buitenzijde. De folie aan de binnenzijde mag voor een toepassingsgebied als België en Nederland tot max. 2 maanden na plaatsing op het profiel blijven na plaatsing. Het verwijderen van de pvc beschermfolie is niet ten laste van Ramaco nv.

13.2 Aluminium & PVC buitenschrijnwerk :

- RAMACO MAINTANANCE BOX



- Shamp-Wax voor het maandelijkse onderhoud van uw profielen en glas
- Surface Renewer voor jaarlijkse bescherming van uw kleur.

- Inclusief microvezeldoek en spons

- Prijzen 60 euro incl btw en te koop bij ons aan de receptie.

Voor een sterke bevuiling op matte profielen (geen coatex) : Mr Propre Wondergum. Het is aan te raden om het volledige profiel en/of volledige kader te reinigen om visuele verschillen te voorkomen. Te koop in de meeste supermarkten.

13.3 Houten buitenschrijnwerk :

Gelakte ramen en deuren :

- Shamp-Wax voor het maandelijkse onderhoud van uw profielen en glas



Prijs : 25 euro incl btw

Hydrostop behandeling

- Jaarlijks aan te brengen op het hout met borstel

IW130

Prijs : 126 euro incl btw / 5 liter

13.4 Inox siertrekkers / krukken

Twee- tot driemaal per jaar reinigen met warm zeepsop en daarna inwrijven met een beschermmiddel voor roestvrij staal. Dit om inwerking van zeelucht, vervuiling en zure regen tegen te gaan.

Inox reiniger van het merk HG of CIF is in de meeste supermarkten te verkrijgen. Volg de gebruiksaanwijzing van de fabrikant.

14. Bestekken

Voor het opmaken van een bestek (n.a.v. een schadegeval, inbraak, e.d.) wordt steeds een kost aangerekend van 80 € (incl. 21% btw). Indien wij voor het bestek dienen langs te komen zal een kost van 150 € (incl. 21% btw) worden aangerekend. Bij uitvoering van de werken waarvoor het bestek is opgemaakt wordt deze kost in mindering gebracht met het totaalbedrag.

** de garantie en aanvaarding van garantiegevallen voor (verwerkte)materialen en producten valt onder de bevoegdheid en de bepalingen hieromtrent van de respectievelijke (systeem)leveranciers/fabrikanten. Ramaco NV treedt slechts op als tussenpersoon.*