

Adviezen voordat u een serviceverzoek indient bij Timmerfabriek De Mors

De Mors is bereid om een project uitgevoerd in het Concept 2+ te bezoeken tijdens de bouwfase om u te voorzien van en te ondersteunen met de juiste informatie over de omgang van onze producten.

Alvorens u een serviceverzoek indient, vragen wij u om zelf een 1^e beoordeling uit te voeren op de aard en oorzaak van de eventuele tekortkomingen.

Indien u vanuit deze beoordeling tekortkomingen constateert die te wijten zijn aan de kwaliteit van het door De Mors toegeleverde product verzoeken wij u om ons in te schakelen, zodat wij deze oplossen.

Tekortkomingen welke niet terug te leiden zijn op de kwaliteit van de geleverde producten maar gerelateerd zijn aan in de bouwfase veroorzaakte fouten (bijvoorbeeld verkeerd gestelde kozijnen) zullen wij niet in behandeling nemen.

Om onnodige kosten te voorkomen treft u hieronder aandachtspunten aan om te controleren:

- Zijn de kozijnen tijdens de bouwfase goed gesteld zodat er geen vermindering van het functioneren is veroorzaakt (denk aan scheluw, niet waterpas, uit het lood, onderdorpel hol/bol, juiste verankeringsmethode, stellen in het algemeen)?
- Zijn er tijdens de bouwfase geen nadelige aspecten opgetreden welke kwalitatieve vermindering hebben veroorzaakt (denk aan door metselen van kozijnen, kabels door raamkozijnen, etc.);
- Zijn de eventueel naderhand in de bouwfase door de opdrachtgever toegevoegde producten goed aangebracht (denk aan extra kierstandhouders, extra sluitvoorzieningen)?
- Zijn de ramen en deuren afgesteld?
- Is er sprake van een acceptabel vochtgehalte in de woning (denk aan klemmende/kromme deuren)?
- Gaat het bedienen van een raam, deur, schuifpui conform normale gehanteerde normen of is er sprake van persoonsgebonden beperkingen (denk aan leeftijd, postuur van gebruiker)?

Indien er tijdens de inkoop geen afstelopdracht is ingekocht dient u de toegepaste draaiende delen (ramen en deuren etc.) zelf te laten afstellen.

Tijdens het bezoek van onze collega wordt projectinformatie vastgelegd in Ed Controls systeem, en hierbij wordt u geïnformeerd over dan reeds zichtbare tekortkomingen (d.m.v. foto's gemaakt op de bouwplaats). Wij zullen met u meedenken om te komen tot passende oplossingen hiervoor.

Indien zich er na oplevering een klacht voordoet, dan verzoeken wij u om deze klacht aan ons door te geven via

<http://www.demors.nl/servicemelding>.

Via deze link vindt u het contactformulier. Vul dit formulier volledig in en het wordt daarna in behandeling genomen.

Vaak voorkomende oorzaken klachtmeldingen en eventuele oplossingen/tips

➤ Buitendeuren

1^e Uitzetting

Deuren mogen 1 a 2 mm per deur uitzetten, als ze in de bouwfase gaan ze aanlopen dan is er de mogelijkheid bij het nastellen om scharnierplaatjes te verwijderen om zodoende meer sluitnaad te creëren.

2^e Niet haaks , scheluw of onjuist gestelde kozijnen

Laat het kozijn rechtstellen door de veroorzaker (aannemer).

3^e Doorgemetselde kozijnen

Laat het kozijn herstellen door de veroorzaker (aannemer)

4^e Kapotte sloten tijdens bouwfase

De deurenfabrikant stuurt een nieuw slot op naar de bouw zodat u deze zelf kunt vervangen.

5^e Kapotte sloten na het 1e jaar bewoners gebruik.

Deurenfabrikant stuurt uit coulance slot op naar bewoner en/ of opdrachtgever zodat u deze zelf kunt vervangen.

6^e Vervorming van deuren, kromming en scheluwte van sluitzijde deur (garantievoorwaarden) .

Deuren mogen een kromming en of een scheluwte hebben van:

Klasse: Maximale kromming loodrecht gemeten (NEN-EN 952)

0	> 8 mm	
1	8 mm	38 mm deur Accoya/Loofhout
2	6 mm	54 mm deur Loofhout
3	4 mm	54 mm deur Accoya

Deze normen voor kromming van de deuren zijn vastgelegd in de BRL 0803, de werking zit hem meestal in het 1^e stookseizoen

Deze kromming kan als hinderlijk worden ervaren, maar veelal is de deur na dit 1^e stookseizoen geheel en/of gedeeltelijk terug in de originele vorm, hierbij is naderhand een vervorming van 4 a 5 mm in de opvolgende maanden en met name met donkere kleuren een terugkerend fenomeen, e.e.a. gebaseerd op de temperatuur(zon) en vochtschommelingen, dit is niet te voorkomen.

7^e Glasbreuk/schade.

Glasbreuk veroorzaakt in de bouwfase dient door uzelf te worden hersteld. Glasgebreken altijd melden bij De Mors BV, onder vermelding van kozijnmerk en code van ruit welke in de kaderrand staat aangegeven.

➤ Hefschuifpuien

1^e Niet haaks , scheluw of onjuist gestelde kozijnen

Laat het kozijn rechtstellen door de veroorzaker (aannemer).

2^e Doorgemetselde kozijnen

Laat het kozijn herstellen door de veroorzaker (aannemer).

3^e Bouwvuil

Aannemer en bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van eventuele vervuilingen in of op de kozijnen/ramen/deuren.

➤ (Draaikiep)ramen

1^e Niet haaks , scheluw of onjuist gestelde kozijnen

Laat het kozijn rechtstellen door de veroorzaker (aannemer).

2^e Doorgemetselde kozijnen

Laat het kozijn herstellen door de veroorzaker (aannemer).

3^e Bouwvuil

Aannemer en bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van eventuele vervuilingen in of op de kozijnen/ramen/deuren.