

Richtlinien für Beanstandungen

Grundsätzlich gilt für Prüfungen und Beanstandungen von Lieferungen und Waren:

✓ So früh
wie möglich!

✓ So gründlich
wie möglich!

✓ Immer
schriftlich

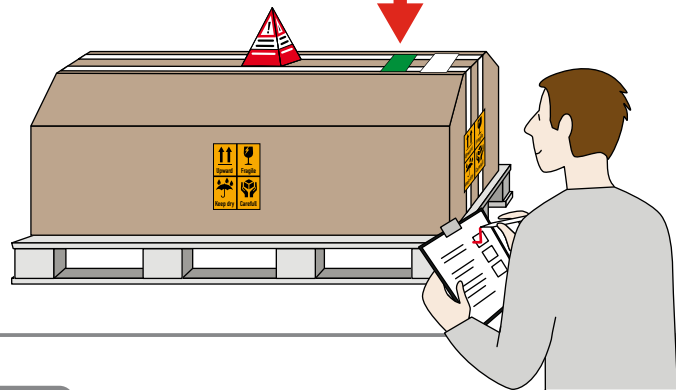
1. Lieferung prüfen

- Sichtbare Schäden an der Verpackung?
- Vollständigkeit der Lieferung?

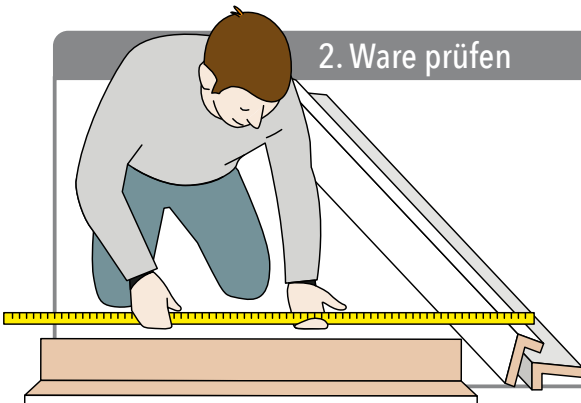
Schäden und unvollständige Lieferung auf dem Frachtbrief notieren und vom Fahrer quittieren lassen.

Diese Beanstandungen unverzüglich mit Fotos dokumentieren und mit Angabe der Auftragsnummer per Mail an senden.

Auf dem grünen Etikett stehen Vorgehensweisen bei Transportschäden.



2. Ware prüfen



- verdeckte Schäden
- Vollständigkeit
- Maße
- alle Kleinteile vollständig

Im Falle einer Beanstandung, diese dokumentieren und per Mail an senden.

3. Mängel richtig dokumentieren

Diese Informationen müssen enthalten sein:

- **Kundennummer + Auftragsnummer**
- **Schriftliche Beschreibung des Mangels**
- **Fotos vom Mangel**
Gesamtaufnahme + Detailaufnahme
- **Fotos von Aufdrucken/Etiketten**
auf dem Lieferkarton / Unterkante Tür /
im oberen Türfalz

Alles an senden.

Tipp! Zum fokussieren weißer Oberflächen einen farbigen Gegenstand (zB. Stift) unmittelbar neben den Mangel halten.

Wichtig! Es können nur Waren beanstandet werden, die nach dem Auftauchen von Mängeln nicht weiterverbaut wurden.



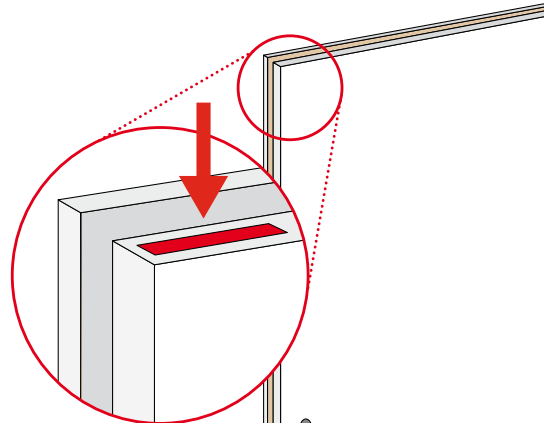
4. Mängel richtig beanstanden

Beanstandungen immer per Mail an senden.

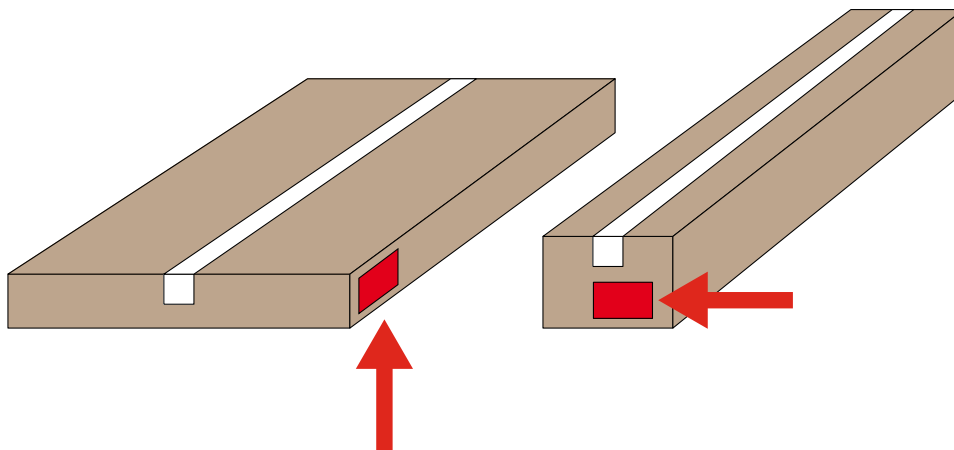
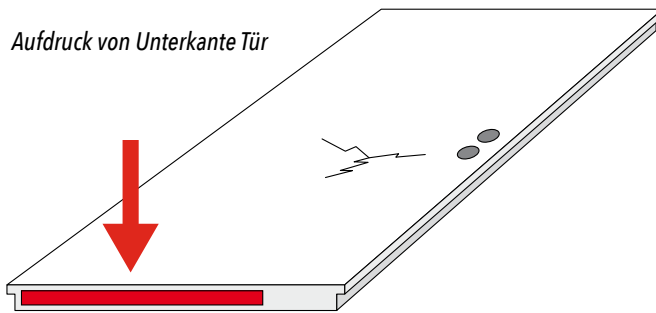
Folgende Informationen sollte Ihre Beanstandung enthalten:

- genaue Beschreibung des Mangels
- Gesamt- und Detailaufnahme des Mangels
- Lieferschein- und Positionsnummer
- Foto vom Aufdruck/Etikett des betreffenden Elements

*Aufdruck im Türfalz oben
(wenn vorhanden)*



Aufdruck von Unterkante Tür



Position der Aufdrucke jeweils auf der Verpackung von Türblatt und Zarge

Beurteilung von Mängeln

Professionelle und einheitliche Kriterien sind zur Beurteilung von Mängeln unerlässlich. Aus diesem Grund orientieren wir uns hierzu an allgemein anerkannten Leitlinien aus der Branche.

Als Grundlage für die fachgerechte Beurteilung von eventuellen Schäden an Innentüren aus Holz- und Holzwerkstoffen nehmen wir die anerkannte Richtlinie von IFT Rosenheim.

Oberflächen

→ **Richtige Betrachtungsweise:**

- zum Objekt mindestens 1 Meter Abstand
- aus ca. 1,70 m Augenhöhe unter Berücksichtigung des Blickwinkels bei üblicher Raumnutzung
- mit einem Lichtverhältnis, was dem normalen Tageslicht entspricht – außergewöhnliche Lichtverhältnisse, Streiflicht und künstliche Lichtquellen lassen keine relevanten Beurteilungen zu

Unter folgender Bedingung muss zweifelsfrei ein Mangel festgestellt werden:

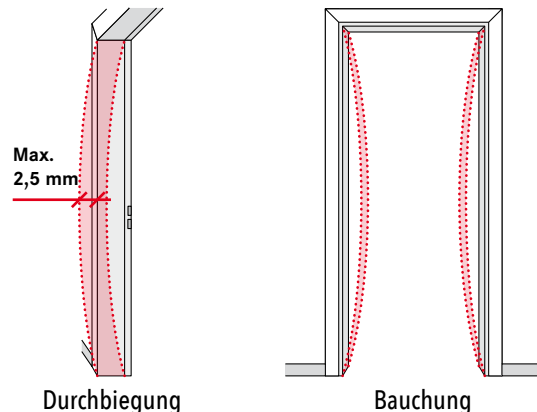
- **Das Objekt steht aufrecht und die Elemente sind noch nicht montiert.**

Hinweis: Wird während der Montage/Zusammenbau ein Mangel an Funktionstüchtigkeit angenommen, muss die Montage sofort abgebrochen werden.

Zargenverzug

Für eine nicht montierte Zarge ist die zulässige Durchbiegung, bezogen auf die Bezugsgeraden der Anschlagseite, auf 2,5 mm bei über 125 mm Wandstärke festgelegt (gemäß RAL-Güterichtlinie RAL-GZ 426). Ist die Wandstärke geringer als 125 mm, darf die Durchbiegung größer sein. Die Toleranz gilt nur für nicht montierte Zargen.

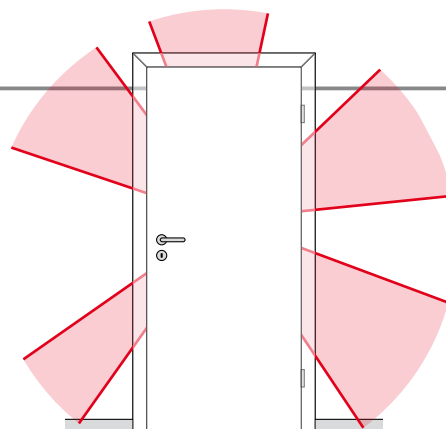
- **Die Bauchung einer Zarge lässt sich bei der Montage ausgleichen.**



Dichtungsprofil

Dichtungsprofile sorgen für die Dämpfung bei der Türschließung und geben eine zusätzliche Schalldichtung.

Weißer Türdichtungen sind lichtdurchlässig, diese Eigenschaft ist keine Beanstandung.



Beurteilung von Mängeln

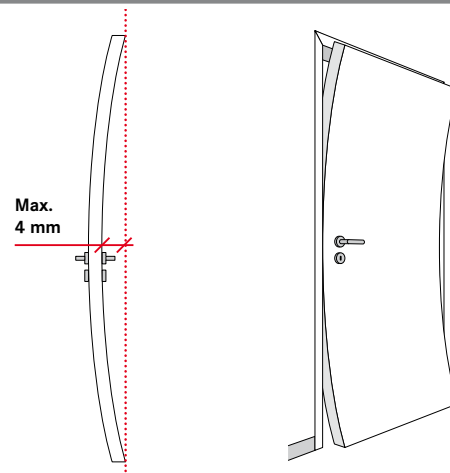
Türblattverzug

Temperatur und Feuchtigkeit beeinflussen die natürlichen Materialien wie Holz und Holzwerkstoffe. Wenn z.B. die Bedingungen zwischen 2 Räumen (Wohnzimmer und Flur) unterschiedlich sind, kann es am dazwischen befindlichen Türblatt zu Spannungen und veränderten Abmessungen führen.

Wenn die Tür in ihrer Funktion sowie hinsichtlich Schallschutz nicht beeinträchtigt ist, sind bis zu 4 mm Verzug (gemessen an der mittleren Durchbiegung) zulässig (Verweis auf RAL-Güterichtlinie RAL-GZ 426, EU-Norm PR 12219, DTU 36.2, ifz info TU-03/1 „Verformung von Innentüren“).

Hinweise:

- 1. Vor der Montage in Neubauten sollte die Restfeuchte der Raumluft gemessen werden.
- 2. Eine Heizperiode (September bis Mai) sollte bei einem Türblattverzug abgewartet werden. Durch Abnahme der Feuchtigkeit reduzieren sich oft Verformungen.



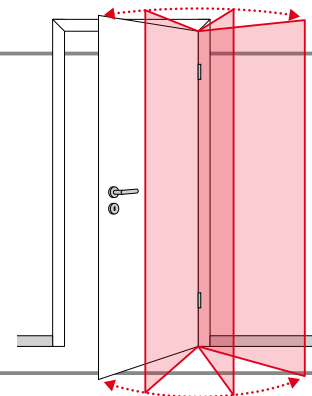
Verzug messen: An der hohlen Seite des Türblattes eine ca. zwei Meter lange Wasserwaage oder Richtlatte anlegen. Mit einem Zollstock/Lineal auf Höhe des Türschlosses den Abstand des Türblattes zur Wasserwaage/Richtlatte bestimmen.

Türblatt wandert

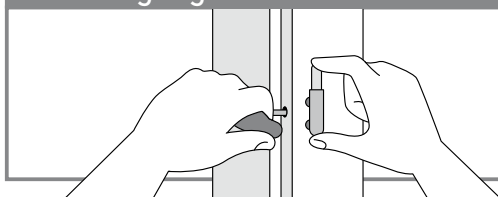
Wenn eine Tür trotz korrekter Montage nicht geöffnet stehen bleibt, ist das kein Grund für eine Beanstandung. Bei der Leichtgängigkeit vieler Beschläge reicht schon ein Lufthauch, um das Türblatt zu bewegen.

Es gibt keine Normen oder Regelwerke dazu.

- Beim Zargeneinbau auf sehr genaue lot- und fluchtgerechte Montage achten.



Aufhängung instabil

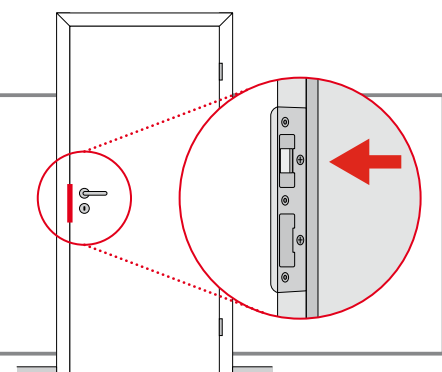


- Überprüfen Sie mit einem geeigneten Inbusschlüssel, ob die Zargenbänder handfest angezogen sind. Wenn diese nicht fest sitzen, dann können sie aus der Bandaufnahme herausrutschen.

Türelement schließt schwer

Unmittelbar nach der Montage lassen sich Türen manchmal schwer schließen. Das Dichtungsprofil passt sich noch an. Lassen Sie die Tür einige Zeit lang geschlossen.

Tipp: Sie können das Fallenloch durch lockern der Schraube (unter dem Dichtungsprofil) verstellen.

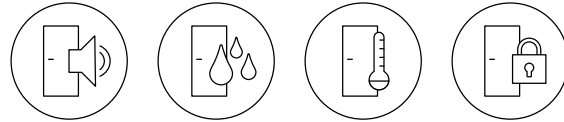


Vermeidung von Fehlern

Falsche Lagerung, Montage oder Pflege - viele Mängel entstehen erst nach der Lieferung. Solche Mängel können nicht Gegenstand einer Beanstandung sein. Wie Schäden vorgebeugt werden können, haben wir für Sie zusammengefasst.

Einsatzzweck bestimmen

Vor dem Kauf einer Tür sollte man den Einsatzzweck und Einsatzort bestimmen und die dafür geeignete Tür auswählen. Stellt sich heraus, dass im Nachhinein ein Türelement für die Einbausituation nicht geeignet ist, so ist dies kein Grund für eine Beanstandung.



Richtige Lagerung

→ nicht unter 10° Celsius

→ Türelemente im Neubau nicht an Wände lehnen (Feuchtigkeitsniveau ist meist noch hoch)

→ Ware möglichst schnell von der Transportpalette nehmen und flach mit voller Auflagefläche hinlegen

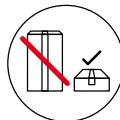
→ auch im verpackten Zustand nichts auflegen



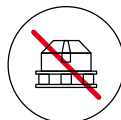
Lagerung bei max. 60 Prozent Luftfeuchte



Feuchten Untergrund vermeiden



Liegend lagern



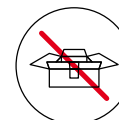
Nicht auf Euro-palette lagern



Keine schweren Gewichte auf die Türen stellen



Kein Messer benutzen



Nicht offen lagern



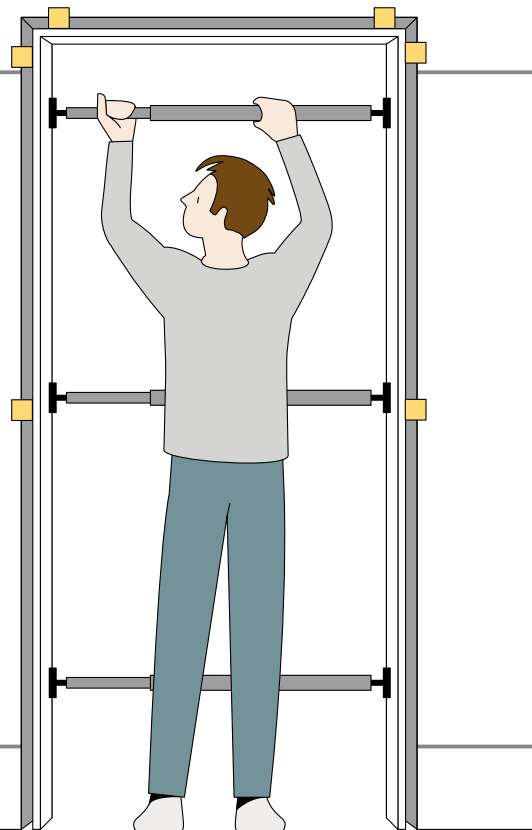
Nicht im Neubau an die Wand lehnen

Montage

→ Auf unserer Website sind viele Montageanleitungen hinterlegt.



<https://www.ortrander-tuersysteme.de/ots/download>

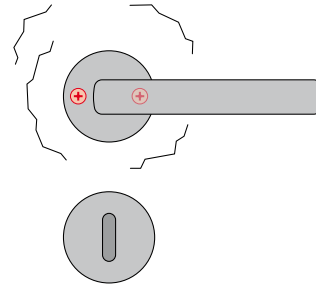
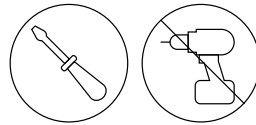


Vermeidung von Fehlern

Drücker sachgemäß montieren

- Drücker dürfen nur handfest angezogen werden.
Achtung - keinen Akkuschrauber verwenden.

Bei zu starker Druckausübung kann es zu oberflächlichen Rissen im Türblatt führen. Fehlerhafte Montage ist kein Beanstandungsgrund.

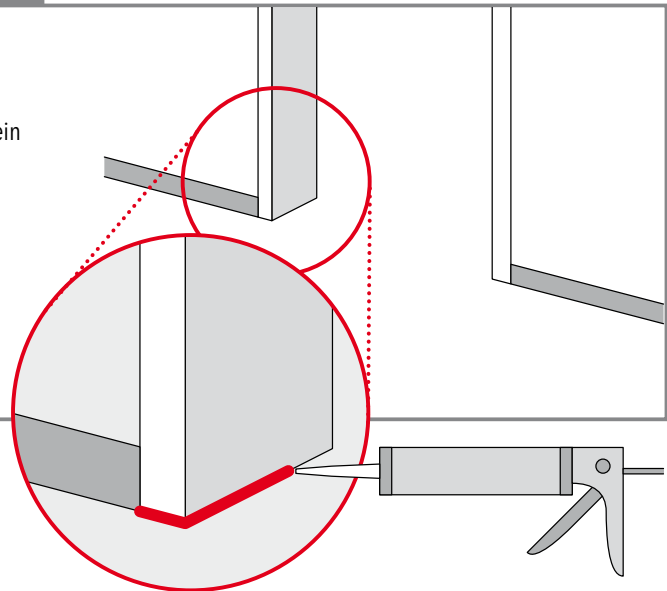


Zargen versiegeln

Es empfiehlt sich, in Räumen, in denen regelmäßig feucht gewischt wird, die Zargenenden zu versiegeln.

Durch die Versiegelung (mit Silikon/Acryl) vermeidet man ein Aufquellen des Materials.

- Ein durch Feuchtigkeit entstandener Schaden ist kein Beanstandungsgrund.



Weitere Profi-Tipps

Komplettausschäumung des Hohlraumes zwischen Wand und Zarge:



Zusätzlich wird Staubansammlung hinter der Zarge verhindert.

Abdeckung der Zargen und Türblätter bei Einzug schützt vor Beschädigungen.
Kleine Beschädigungen können mit Wachs- oder Retuschierstiften kaschiert werden.

