



DE GROTENDORST

Servicevoorwaarde

Geachte,

Hierbij ontvangt u een overzicht van de servicevoorwaarde voor het gebruik en onderhoud van uw kozijnen / ramen / deuren en hang-en-sluit werk.

De eerste periode van de gebruiksfase is nog veel bouwvocht in de woning. Dit heeft consequenties voor het binnenklimaat met name de luchtvochtigheid in de woning. Afhankelijk van de bouwmethode en het al dan niet goed ventileren van de woning, duurt het enige tijd voordat er een stabiel binnenklimaat is ontstaan. Dit zal ongeveer 12 maanden duren.

Het vochtgehalte van de houten buitendeuren gaat zich aanpassen aan het binnenklimaat.

Met name het eerste jaar van de gebruiksfase heeft dit consequenties van de hang-en-sluit naden.

Hierna zal er een stabiele situatie ontstaan, die in de buurt komt van de sluitnaden die we in de fabriek hebben gemaakt.

Al het hang-en-sluit werk en tochtkaders zijn nieuw. Hierdoor kan het voorkomen dat een en ander vrij stroef open en dicht gaat. Zodra er meer bouwvocht uit de woning is en de sloten en of raamboompjes meerder malen zijn gebruikt, worden de kaders ook wat soepeler. De bewegende delen zullen dan beter te openen en af te sluiten zijn.

De ramen en deuren zijn door ons afgeleverd in een neutrale stand. Indien u de ramen of deuren strakker of soepeler wilt laten sluiten, kunt u gebruik maken van de afstelbaarheid van de sluitpunten.

Tegenwoordig zijn de deuren veelal 231,5 cm of hoger. Voor deze deurhoogte zijn de voorschriften dan ook dat de deuren te allen tijde op 3 punten afgegendeld moeten worden. Dit geldt niet alleen in de avond/nacht situatie, maar de gehele dag door. U dient uw voor- en achterdeur ook overdag op slot gedraaid af te sluiten. Zo blijven de deuren op drie punten vergrendeld en blijven ze beter recht en vlak. Dit komt ten goede aan de sluiting van de deuren.





DE GROTENDORST

Garantie of Onderhoud

De Grotendorst is een KOMO gecertificeerd bedrijf. We worden jaarlijks meerdere malen gecontroleerd door een onafhankelijk instantie (SKH), waarbij wij getoetst worden op de juiste werkwijze werkzaam te zijn en dat we gebruikmaken van goede (gecertificeerde) materialen.

Bij normaal onderhoud en gebruik staat Machinale Houtbewerking De Grotendorst B.V. garant voor:

Buitenkozijnen	: 6 jaar
Buitendeuren	: 6 jaar
Hang-en-sluit werk	: 1 jaar
Tochtprofielen	: 1 jaar
Roosters	: 1 jaar
Glas	: 10 jaar
Kit	: 3 jaar

De gestelde garanties zijn volgens de leveringsvoorwaarde van de betreffende leverancier.

Daar waar De Grotendorst verantwoordelijk is voor in de fabriek gefabriceerde houten kozijnen, ramen of deuren heeft bijvoorbeeld de hang-en-sluit werk of glasleverancier zijn eigen voorwaarden voor garantie of onderhoud.

Om in aanmerking te komen voor garanties is het vanzelfsprekend dat de gemaakte producten ook op juiste wijze onderhouden zijn. Dit is net als bij uw auto, fiets of ander gebruiksvoorwerp.

Wij hebben een aantal punten voor u opgesteld die van belang zijn het behoud van uw kozijnen, ramen en deuren.



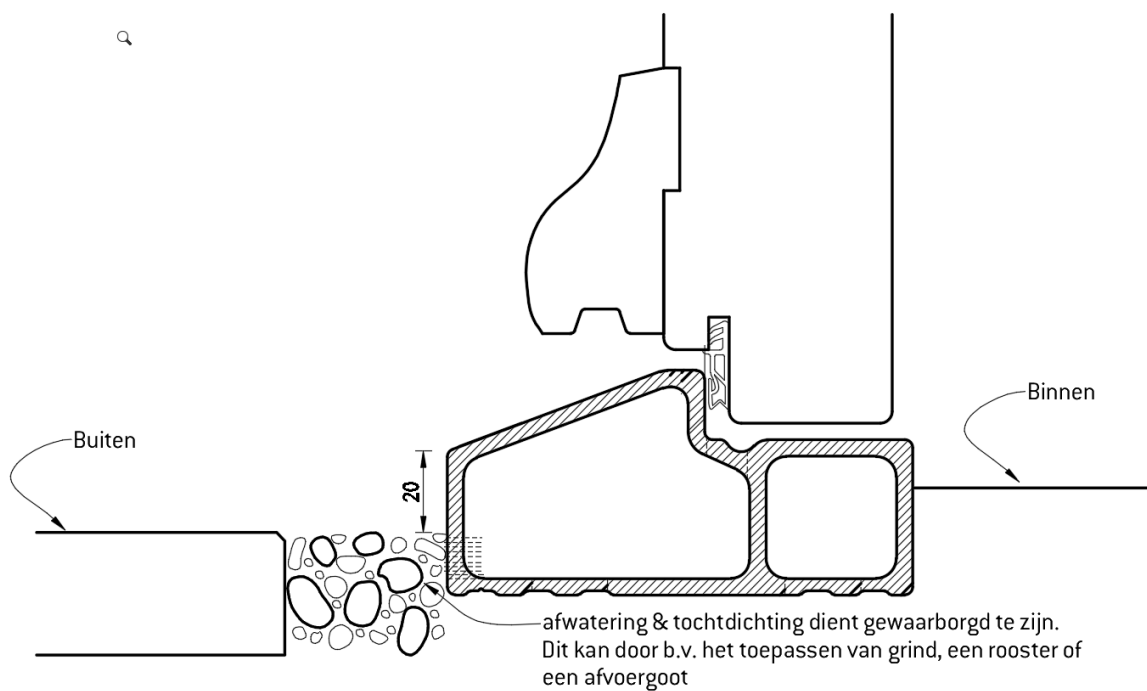


DE GROTENDORST

Bij de voordeur:

Voor aanleg van uw straatwerk is het van belang dat de ontwateringsgaatjes vrij blijven zodat als er enige vocht langs de deur op de onderdorpel aan de binnenzijde terecht komt, dit weg kan via de aangebrachte ontwateringsopeningen. Zie onderstaande tekening.

Om te voorkomen dat bij regen en wind het water naar binnenkomt dient de dorpel iets boven het straatwerk te liggen. Om geen wind van buiten naar binnen te laten treden dient tussen het straatwerk en de dorpel wat afgedekt te wat grind geplaatst te worden.





DE GROTENDORST

Buitendeuren:

- Op houten buitendeuren staat 5 jaar garantie, vormstabiel klasse 2 (maximaal 8mm krom/scheluw). De kromming / scheluwte wordt na 4 seizoenen, 1 kalenderjaar, beoordeeld 1 jaar na levering. Hou ten alle tijden uw deuren vergrendeld in de 3-puntsluiting, ze blijven ze beter recht en vlak. Dit komt ten goede aan de sluiting van de deuren.

Hang-en-sluit werk:

- Sloten en scharnieren dienen jaarlijks gesmeerd te worden.
- Sluitkommen dienen jaarlijks afgesteld te worden, zodat de deuren goed sluiten.
- Draaikiepramen dienen jaarlijks nagekeken te worden op goede en soepele werking.
- Deurbeslag, krukken en schilden regelmatig reinigen met een zeem en vloeibare zeep. Gebruik geen agressieve schoonmaak middelen.

Tochtprofielen:

- Veelal zwarte strips die om de ramen of deuren zitten. Zorg dat deze rondom goed in de ramen en deuren zitten voor een goed sluitende raam/deur. De dichting kan, indien nodig, met huishoudelijk reinigingsmiddel schoongemaakt worden. Geen oplosmiddelen gebruiken! De dichting mag niet beschilderd worden!



Roosters:

- Ventilatie roosters dienen jaarlijks schoongemaakt te worden. De binnenkap kan handmatig verwijderd worden. Bij ramellen / resoneren van de ZR klep, deze door u of door de bewoner zelf te verwijderen.

Kitwerk:

- Dient om het jaar gecontroleerd te worden. Indien nodig vervangen; om de 5 jaar deels (liggende delen) verwijderen en opnieuw aanbrengen.
- Door verschillende samenstellingen van kit of verf, is de kit is niet altijd overschilderbaar.

Schilderwerk:

- De kozijnen / ramen / deuren zijn geleverd in Concept 2 (voorlak) 1^e laag is een grondverf, de 2^e laag is een voorlak.
- De buiten- en binnenzijde dienen binnen 18 maanden na levering op de bouwplaats afgeschilderd te worden met een gecertificeerde verf o.a. Anker Stuy / Sikkens / Sigma / Flexa / Wijzenol.
- Deuren dienen rondom te worden afgeschilderd (6 kanten). Klasse 1 en 2 dekkende afwerking om de 2 jaar controleren, indien nodig bijwerken, advies :minimaal om de 5 jaar volledig afschilderen. Klasse 3 dekkende afwerking om het jaar controleren, indien nodig bijwerken, advies: minimaal om de 3 jaar volledig afschilderen. Transparant geleverd werk om het jaar volledig afschilderen.



DE GROTENDORST

Algemeen:

- Door weersinvloeden kan het noodzakelijk zijn om al het onderhoud eerder uit te voeren.

Garantie vervalt indien:

- De houten elementen niet verwerkt zijn volgens de verwerkingsvoorschriften De Grotendorst B.V., verstrekt deze bij opdracht aan de opdrachtgever.
- Er binnen 3 maanden na oplevering geen melding bij ons is ontvangen op service@grotendorst.nl
- Schade dientengevolge zijn van toepassing kleurklasse 3 (donkere kleuren).
- Schade dientengevolge zijn van blank gelakte (transparant) onderdelen.
- Elementen die niet waterpas, te lood en/of die scheluw staan.
- Indien men zonweringen / jaloezieën / windhaken / schroefogen / deurstoppers of andere dingen aanbrengt aan of op de kozijnen / ramen of deuren.
- Geen aantoonbaar jaarlijks onderhoud is gepleegd door erkende bedrijven of vakbekwaam personeel.
- Werkzaamheden die buiten De Grotendorst B.V. aan de elementen zijn gedaan.
- Op sierbeslag (chrom / zilver / zwart / brons / ed.) wordt geen garantie gegeven op verkleuring / slijtage veroorzaakt door bijvoorbeeld vetten en zuren die in onze handen zitten of schoonmaakmiddelen die als zodanig op het beslag komen.

Overige bepalingen:

- Gebreken welke onder garantie vallen, mogen slechts door of na toestemming van De Grotendorst B.V. hersteld worden.
- Kosten van herstel door een derde, uitgevoerd zonder schriftelijke toestemming van De Grotendorst, zullen niet door ons vergoed worden.
- Degene die een beroep op de garantie doet, dient De Grotendorst in de gelegenheid te stellen een onderzoek in te stellen en uit te voeren naar de (mogelijke) oorzaken van het gebrek.
- Vergoeding van schade is maximaal gelijk aan de hoogte van het offertebedrag van het geleverde element.
- Bijkomende kosten (herplaatsen / schilderen / opname van vrije dagen etc.) worden door ons niet vergoed.
- Overige opgestelde garanties door andere partijen zoals glas, roosters of ingekochte deuren, vallen buiten onze verantwoording.



DE GROTENDORST

Beglazing:

- Garantie van glas leveren en plaatsen volgens leverancier glasbedrijf. Vergoeding van schade is niet meer dan het glas en plaatsen (excl. schilderwerk of bijkomende kosten);
- Garantie alleen op door De Grotendorst B.V. geplaatst glas;
- De 10 jaar garantie en vergoeding is per jaar aflopend (10% per jaar);
- Beoordeling glas: zijn volgens de beoordelingsmethoden van KCG (Kennis Centrum Glas);
- Overige opgestelde garanties door andere partijen vallen buiten onze verantwoording;
- Plak niets op de ruiten zoals folie, stickers, zonweringen. Dit leidt tot schade door thermische breuk. Deze schade valt altijd buiten alle garanties;
- Zet licht- en warmtebronnen minimaal 25cm van de ruiten;
- Sluit zonnenscreens altijd geheel volledig;
- Plaats geen donkere objecten voor de ruiten, voorkom zo thermische breuken; (Thermische breuken kunt u via u eigen glasverzekering claimen)
- Schilder en of overige werkzaamheden worden niet vergoed na eventueel van vervangen van het glas.

Reinigingscyclus:

- De periodieke reiniging dient uitgevoerd te worden voor het behoud van het verfsysteem. De reinigingscyclus is sterk afhankelijk van de belasting graad. Zo zal een kozijn, raam of deur aan de kust sneller vervuilen dan een deur in een landelijke omgeving. Een handig moment om het schilderwerk op het hout te reinigen, is tijdens het wassen van de beglazing.
- Wij adviseren uw kozijnen minimaal 4x per jaar schoon te maken.



DE GROTENDORST

Veel voorkomende vragen

- **Vocht aan de binnenzijde van de nieuwe kozijnen:**

Er zit nog bouwvocht in de woning.

Er wordt te weinig geventileerd.

Oplossing: U dient meer te ventileren om het vocht uit uw woning af te voeren.

Langdurig blootstellen aan vocht in de woning kan schimmel veroorzaken op bv. kitranden.

- **Vocht aan de binnenzijde van de HR beglazing:**

Condensvorming aan de kamerzijde ontstaat meestal bij een lage buitentemperatuur en een hoge relatieve luchtvochtigheid in de woning. Het aanwezige vocht condenseert dan tegen het glasoppervlak. Bij isolerende beglazing met een goede isolatiewaarde zoals Hoog-Rendement isolerend dubbelglas is dit risico kleiner dan bij glas met een lagere isolatiewaarde zoals enkelglas. Dit is ook afhankelijk van de specifieke situatie. Belangrijk is te weten dat condens aan de kamerzijde geen fout in het product is.

Eventuele condensvorming is te voorkomen door goed te ventileren.

- **Vocht aan de buitenzijde van de HR beglazing:**

Condensvorming aan de buitenzijde kan ontstaan bij een lage buitentemperatuur en een hoge relatieve luchtvochtigheid. Het risico op condensvorming is het grootst in de ochtenduren tijdens het voor- en najaar. De condens verdwijnt zodra de buitentemperatuur stijgt en de luchtvochtigheid afneemt. Bij isolerende beglazing met een goede warmte-isolatie is het warmteverlies door het glas beperkt en blijft de buitenruit relatief koud, waardoor het risico op de aanzet van condens op het glas groter is. Hoe beter de warmte-isolatie van de beglazing, hoe groter dit risico. Eventuele condensvorming ontstaat niet door een fout in het product, maar is juist een gevolg van de zeer goede warmte-isolatie van de beglazing en het bewijs dat het glas “werkt”.

- **Tocht:**

Controleer of alle tochtprofielen (zwart kader) rondom de ramen of deuren zijn aangebracht en ze ook rondom goed aansluiten.

- **Draaikiepraam functioneert niet goed:**

Kijk of het tochtprofiel (zwart kader) rondom het raam er goed in ziet, ook aan de bovenkant bij het mechanisme van het draaikiepraam.

Vooraf geen extra druk uitoefenen op de raamkruk. Hierdoor kan het beslag stuk gaan!

Het raam dient afgesteld te worden. Dit kan met behulp van de

“Maco Bedienings- en onderhoudsvoorschriften” of door een ingehuurd onderhoudsmonteur.

<https://www.maco.eu/nl-NL/Home>



DE GROTENDORST

- **Deur of raam klemt:**
Controleer of de tochtprofielen (zwart kader) rondom de ramen of deuren er goed inzitten, dat deze niet uitsteken.
- **Kruk van de achter- schuur of tuindeuren gaat zwaar omhoog:**
De sluitkommen staan waarschijnlijk te strak afgesteld.
De sluitkommen kunt u lichter en zwaarder instellen door met een inbussleutel de kommen naar voren of naar achter te verplaatsen.
Controleer of er geen vuil in de kommen / sluitplaten zitten.
- **Sleutel van de voordeur draait zwaar:**
Controleer of de verstelbare sluitkommen goed in positie staan, deze desnoods verstellen, verstel de kommen één voor één.
Controleer of er geen vuil in de kommen / sluitplaten zitten.
- **De deur klappert in het slot.**
De sluitplaat iets verstellen (strakker zetten) draai de schroefjes iets los en verplaats het sluitplaatje, draai daarna de schroefjes weer vast.
Let op ! schroefjes er niet uit draaien.
- **De deur valt niet in het slot.**
De sluitplaat iets verstellen (losser zetten) draai de schroefjes iets los en verplaats het sluitplaatje, draai daarna de schroefjes weer vast.
Let op ! schroefjes er niet uit draaien.
- **Bij ventilatierooster een kleppert / tikkend geluid.**
Volgens voorschriften passen we ZR ventilatie roosters toe. De ZR (zelfregelende klep) is een klein klepje dat aan de buitenzijde in het rooster bevindt. Deze kan bij een bepaalde stand van wind gaan kleppen. Daar kan de leverancier van het rooster niets aan doen of veranderen. De enige mogelijkheid is om het klepje te verwijderen. Deze is eenvoudig er uit te trekken. Het rooster is evengoed afsluitbaar, dicht te zetten, door de hendels aan de binnenzijde van het rooster.



DE GROTENDORST

Meldingsformulier Nazorg In te vullen door de melder:

Aannemer :.....
Bouwnummer :.....
Uw naam :.....
Straat :.....
Huis nr. :.....
Postcode :.....
Plaats :.....
Telefoon 1^e :.....
Telefoon 2^e :.....
E-mail adres :.....

Omschrijving klacht(en) / gebrek(en) :

Datum oplevering :.....
Waar :.....
Wat :.....

Duidelijke omschrijving:

.....
.....
.....
.....

Eventueel aanvulling van digitale foto's mogen meegestuurd worden, graag eerst een foto van het geheel en dan wellicht een close up. De foto's dienen als bijlage meegestuurd te worden naar service@grotendorst.nl

In te vullen door De Grotendorst B.V.

Ontvangst datum :
Project :
Project nummer :



DE GROTENDORST

Belangrijk om te weten:

Onderhoud en kozijnen / ramen / deuren en afstel mogelijkheden kunt u terug vinden op www.grotendorst.nl

Onderzoek goed of uw klacht binnen de garantie valt.

Wanneer achteraf blijkt, dat aan het verzoek tot herstel geen schending van een garantienorm ten grondslag ligt, is De Grotendorst B.V. gerechtigd een bedrag van € 250,- incl. BTW in rekening te brengen als vergoeding voor de inspectie- en administratiekosten.

Middels het ondertekenen van dit document gaat u hiermee akkoord.

Nadat De Grotendorst B.V. uw melding heeft ontvangen zult u binnen 8 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail ontvangen. Wij zullen vervolgens uw klacht (laten) inspecteren en indien deze onder de garantie valt, overgaan op herstel.

Voor de afspraak voor inspectie en herstel zal tijdens kantoor uren telefonisch of per mail contact met u worden opgenomen. Wij verzoeken u derhalve een telefoonnummer te verstrekken welke tijdens kantoor uren bereikbaar is.

Het is van belang dat wij een compleet ingevuld Meldingsformulier Nazorg van u ontvangen.

De Grotendorst vindt privacy van persoonsgegevens erg belangrijk en daarom worden deze gegevens beschermd en vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de privacywet (ALVG). De gegevens worden bewaard door De Grotendorst, nooit langer dan noodzakelijk en alleen gebruikt op grond van een wettelijke regeling. Melder is zich hiervan bewust en is akkoord met de verwerking van zijn gegevens.

Ondertekening melder:

Bij melding nazorg:	Na herstel: Datum:
Naam:	Naam:
Getekend.....	Getekend.....
Zonder ondertekening wordt de melding niet in behandeling genomen.	Ondergetekende verklaart dat de hierboven genoemde naar tevredenheid is verholpen.