schagerl DEPOTVERKAUF.AT

1. Reklamationsformular
2. Herstellergarantie & Kulanzlösungen
3. Infos, Richtlinien / Fotos, Prüfung
4. Maß - u. Formhaltigkeit gemäß ÖNORM

1 Reklamationsformular HAUS- & INNENTÜREN

Auch bei den besten Haus- & Innentüren kann es leider manchmal zu Beanstandungen kommen. Daher bitten wir Sie, dieses Formular vollständig auszufüllen und samt Fotos an innentueren@depotverkauf.at zu senden. Unsere Sachbearbeitung ist um eine rasche Bearbeitung Ihres Anliegens bemüht. Die zuständige Dame oder der zuständige Herr wird sich verlässlich, schriftlich und so bald wie möglich bei Ihnen melden. Die sorgfältige Behandlung einer Reklamation nimmt eine gewisse Zeit in Anspruch und daher bitten wir um Ihre werte Geduld.

Kundenname und Anschrift	
Telefon	
E-Mail	
Rechnungsdetails RE- BE-	Wo wurde die Bestellung durchgeführt? ☐ Linz ☐ Bergheim ☐ St. Pölten ☐ Seyring ☐ Traun ☐ Innsbruck ☐ Baden ☐ Gunskirchen ☐ Graz ☐ Online
Handwerker bzw. Monteur (Daten angeben, falls diese abweichend von den oben erwähnten Kundendaten sind) ☐ Selbstmontage	
Telefon Monteur	
Abholdatum	
Einbaudatum	
Verfasser des Dokumentes (Daten angeben, falls diese abweichend von den oben erwähnten Kundendaten sind)	
Telefon des Verfassers (Daten angeben, falls diese abweichend von den oben erwähnten Kundendaten sind)	
Unterschrift des Verfassers:	

Der Maßgeber ist mit der Weitergabe seiner Daten an Dritte einverstanden.

Darstellung der Reklamation

Wann trat der Schaden auf?

Die Kontrollpflichten bei der Warenübernahme wurden kundenseitig durchgeführt? ☐ ja ☐ nein

Die Ware wurde nach der Übernahme angemessen transportiert & gelagert? ☐ ja ☐ nein

Bestehen vor Ort nennenswerte Feuchtigkeits- oder Temperaturunterschiede? ☐ ja ☐ nein

Die Firma Schagerl haftet nicht für kundenseitig falsche Lagerung, falsche Montage, Klimaunterschiede, Feuchtigkeit, mechanische Einwirkungen, Transportschäden etc. Etwaige - durch falsche Angaben in diesem Dokument enstehende Kosten des Kundendienstes der Firma Schagerl - werden der Kundschaft in Rechnung gestellt.

Bitte verwenden Sie die Tabelle auf Seite 2 zur detaillierten Darstellung Ihrer Reklamation.

Dieses Dokument besteht aus mehreren Seiten!
Jegliche Reklamationen müssen zeitnah & schriftlich ergehen.

schagerl DEPOTVERKAUF.AT

Datum: _____

Position 1	Türblatt in cm:	Zargenmaß in cm:	Wandstärke in cm	Anschlagrichtung links ☐ rechts ☐
Modell:	Beschreibung des Reklamationsgrundes: Bitte mit Fotos (siehe Reklamationsrichtlinien) senden			Schlosstyp: BB ☐ WC ☐ PZ ☐

Position 2	Türblatt in cm:	Zargenmaß in cm:	Wandstärke in cm	Anschlagrichtung links rechts
Modell:	Beschreibung des Reklamationsgrundes: Bitte mit Fotos (siehe Reklamationsrichtlinien) senden			Schlosstyp: BB ☐ WC ☐ PZ ☐

Position 3	Türblatt in cm:	Zargenmaß in cm:	Wandstärke in cm	Anschlagrichtung links rechts
Modell:	Beschreibung des Reklamationsgrundes: Bitte mit Fotos (siehe Reklamationsrichtlinien) senden			Schlosstyp: BB ☐ WC ☐ PZ ☐

Position 4	Türblatt in cm:	Zargenmaß in cm:	Wandstärke in cm	Anschlagrichtung links rechts
Modell:	Beschreibung des Reklamationsgrundes: Bitte mit Fotos (siehe Reklamationsrichtlinien) senden			Schlosstyp: BB ☐ WC ☐ PZ ☐

Position 5	Türblatt in cm:	Zargenmaß in cm:	Wandstärke in cm	Anschlagrichtung links rechts
Modell:	Beschreibung des Reklamationsgrundes: Bitte mit Fotos (siehe Reklamationsrichtlinien) senden			Schlosstyp: BB ☐ WC ☐ PZ ☐

Sonstige Anmerkungen _____

_____

_____

_____

_____

Datum: .....Unterschrift: .....

Der Maßgeber ist mit der Weitergabe seiner Daten an Dritte einverstanden.

Bitte das Formular & Fotos per Email an innentueren@depotverkauf.at senden *(Fotos als Anhang: pdf oder jpg)* DANKE.

Von der Firma Schagerl auszufüllen:

Eingangsdatum:	Gebietsleiter:	Berater:
Erledigungsdatum:	Mail an Kundschaft am:	Mail an Berater an:
Verständigung GF: ☐ ja ☐ nein	Sonstiges:	

2 Herstellergarantie & Kulanzlösungen

Probleme sind dazu da, um sie zu lösen. In Wahrheit eine ganz einfache Sache.

In Kundenbeziehungen geht es häufig nicht darum, wer Recht hat, sondern wie ein Problem zur Zufriedenheit aller Beteiligten **möglichst schnell und nachhaltig gelöst** wird. Jede Beanstandung ist einmalig und muss daher für sich betrachtet und bearbeitet werden - und dies braucht Zeit. Es ist immer für alle Beteiligten gut, gegebenenfalls eine **Kulanzlösung** zu finden. Genau hier helfen wir Ihnen, Ihre Ansprüche gegenüber unseren Produzenten geltend zu machen. Es werden zum Beispiel **Herstellergarantien unabhängig von der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung** geboten. Genau auf diese beziehen wir uns dann im Falle einer Beanstandung. J**eder Fall muss hierzu genau dokumentiert sein und geprüft werden.** Mit dem Thema „Reklamationen" befassen sich langjährige, erfahrene Mitarbeiter in der Zentrale, um die **passende Lösung für Ihren individuellen Fall** zu finden.

Um eine Beanstandung zügig und ordnungsgemäß bearbeiten zu können müssen folgende Punkte eingehalten werden:

- vollständig ausgefülltes Reklamationsformular - bitte verwenden Sie jenen Namen, der auch auf der Rechnung angeführt ist, damit ihr Fall auch eindeutig zugeordnet werden kann
- Fotos der Beanstandungen (Totale und Details)
- Einreichung ausschließlich per E-Mail an innentueren[at]depotverkauf.at
- zeitnahe Einreichung - umgehend nach Auftreten der Beanstandung
- offensichtlich mangelbehaftete Elemente dürfen nicht montiert werden
- sollte ein Mangel im Zuge der Montage ersichtlich werden, so heben Sie bitte unbedingt die Verpackung des mangelhaften Elements auf

Wir bitte um Ihr wertes Verständnis, dass Reklamationen nur schriftlich und auf dem oben genannten Wege eingebracht werden können. Ebenso kann ein Berater vor Ort keine Auskunft zu Reklamationen geben. Reklamationen werden ausschließlich zentral bearbeitet und daher sind die Berater nicht über den aktuellen Stand einer Reklamation informiert. Ebenso wenig kann die Hotline Auskunft über den aktuellen Stand einer Reklamation geben oder eine Reklamation entgegennehmen.

3 Infos, Richtlinien / Angaben der Fotos

Sehr geehrte Kunde,

Wir bedauern, dass es bei einer Ihrer Innentüren zu einer Verformung / Verzug der Innentür gekommen ist. Allerdings ist diese Verformung/Verzug mit höchster Wahrscheinlichkeit ein klimabedingter Verzug.
Ein klimabedingter Verzug entsteht ganz leicht durch eventuelle Restfeuchte im Bauwerk, Malerarbeiten, falscher Lagerung, Kachelofen nähe Türblatt etc.

Dies sollte Sie jedoch noch nicht weiter beunruhigen. **Der Hersteller bzw. auch die IFT Rosenheim empfehlen, mind. 6 Monate oder eine volle Heizperiode abzuwarten.**
In der Regel wird sich das Türblatt wieder zurückformen u. wieder gerade werden.

Immer wieder stellt sich aber auch heraus, dass die Zarge verformt/gebogen eingebaut wird – wenn die Zarge mit der Falzverkleidung an eine gebogene Wand geklemmt u. dann geschäumt wird, dann erscheint das Türblatt natürlich gebogen, obwohl dieses gerade ist.

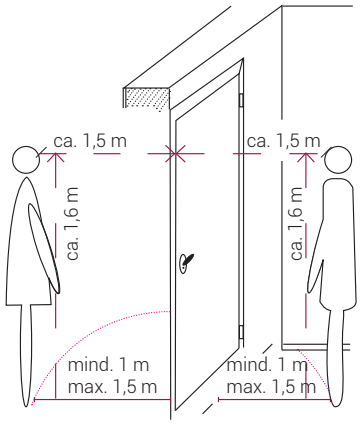
Praktische Tipps zur Bestandsaufnahme durch unseren Türenhersteller:

- Unsere Innentüren entsprechen lt.EN 12219 der Klasse 2, also eine maximale Verformung von 4 mm ist erlaubt – siehe IFT Rosenheim
- Bezüglich der Messung einer Verformung/Durchbiegung empfehlen wir die im PDF angeführte Messlatte (Seite 5) oder: weil in jedem Haushalt vorhanden, das Türblatt mit einem Faden einmal straff umwickeln und dann entsprechend mit einem Zollstock/Lineal ab 0 mm zu messen und zu fotografieren. Im Gegensatz dazu reicht ein Foto von der geschlossenen Tür mit Abstand zur Zarge leider nicht aus, da dies oft nur eine beim Einbau verformte Zarge zeigt.
- Da Innentüren ja meist nach Neubau oder Renovierung eingebaut und auch zwischenzeitlich transportiert/gelagert werden, kann es sein, dass sie bei einem dieser Zwischenschritte oder auf der Baustelle Feuchtigkeit aufnehmen und entsprechend erhöhte Verformungen auftreten. Deshalb auch der Hinweis, dass für eine reale Beurteilung erfahrungsgemäß eine Heizperiode abzuwarten ist.
- Deshalb ist es notwendig, einen Verzug zwar sofort zu melden, damit die Verformung aktenkundig ist. Aber es sollte mind. 6 Monate od. eine komplette Heizperiode abgewartet werden, und dann erneut beurteilt werden.

Hierzu bittet der Hersteller um Geduld.

Prüfung optisch erkennbarer Fehler:

Noch nicht montierte Elemente sind gemäß einer ordentlichen Nutzung aufrecht stehend zu betrachten. Die Prüfung ist in einem Abstand von mind. 1,0 bis maximal 1,5 m zur betrachtetenden Ebene des Elementes durchzuführen. Hierbei ist der Betrachtungswinkel und die Betrachtungshöhe von ca 1,6 m der üblichen Raumnützung anzupassen. (siehe Skizze). Die Prüfung sollte unter Tageslicht oder Tageslicht ähnlichen bzw. die der üblichen Raumbeleuchtung entsprechen, stattfinden.



4 Maß- u. Formhaltigkeit gemäß ÖNORM

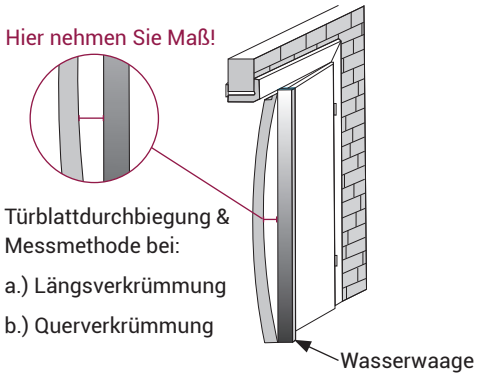
Warum verformen sich Innentüren?

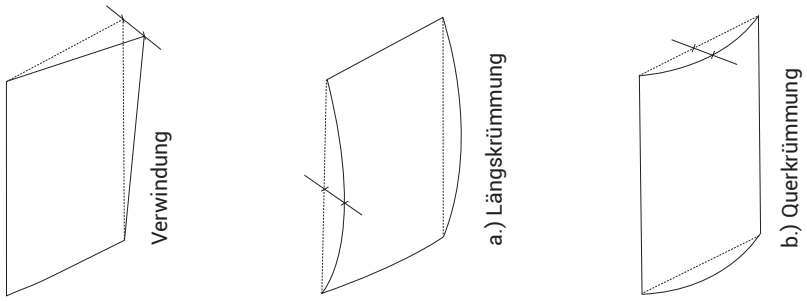
Unter Klimaeinfluss verändern sich Werkstoffe in ihren Abmessungen. Holz und Holzwerkstoffe dehnen sich unter Feuchtigkeitseinfluss aus (Beispiel: ein 2 m langes Holzteil dehnt sich bei einer Feuchtigkeitsaufnahme von 5 % um ca. 2,5 mm aus). Treten nun auf beiden Oberflächen eines Türblattes unterschiedliche Temperaturen oder Feuchtigkeiten auf, so zeigen die Oberflächenwerkstoffe auf beiden Türblattoberflächen ein unterschiedliches Schwund- oder Dehnungsverhalten und es kommt zu Verformungen.

Maximal zulässige Verformung gemäß EN 12219

		Klima a	Klima b	Klima c
Klimabelastung gemäß ÖNORM E 12219	Türseite 1	23°C / 30% r. L.	23°C / 30% r. L.	23°C / 30% r. L.
	Türseite 2	18°C / 50% r. L.	13°C / 65% r. L.	3°C / 85% r. L.
		Verformungsklasse 1	Verformungsklasse 2	
	Verwindung	8 mm	4 mm	
	Längskrümmung	8 mm	4 mm	
	Querkrümmung	4 mm	2 mm	

Wie wird Verformung gemessen?





Fotos: Bitte beachten Sie unsere Richtlinien zur Reklamation!

VERWINDUNG - ist die Abweichung einer Ecke des Türblattes von der geraden Fläche
LÄNGSKRÜMMUNG / QUERKRÜMMUNG - darunter versteht man die Durchbiegung und Abweichung des Türblattes.
Eine Durchbiegung kann schlossseitig, bandseitig oder an den Schmalseiten oben und unten quer auftreten.

TÜRE		Heizkörper in TB Nähe? ☐ ja ☐ nein
Falzseitig (FS)	**Anschlagseitig (AS)**	Kühlgerät in TB Nähe? ☐ ja ☐ nein
Verzug bandseitig hohl (mm)	Verzug bandseitig hohl (mm)	
Verzug schloßseitig hohl (mm)	Verzug schloßseitig hohl (mm)	
welcher Raum	welcher Raum	
Temperatur Grad C	Temperatur Grad C	
Luftfeuchtigkeit	Luftfeuchtigkeit	

Datum: .....**Unterschrift:** .....

Der Maßgeber ist mit der Weitergabe seiner Daten an Dritte einverstanden.

Bitte das Formular & Fotos per Email an innentueren@depotverkauf.at senden *(Fotos als Anhang: pdf oder jpg)* DANKE.