

Guide de traitement des réclamations

Solutions pratiques pour les questions relatives aux portes d'intérieur Hörmann



Sommaire

- 4 **Stockage et pose**
- 6 **Déformation de l'hubriserie et du panneau de porte**
- 8 **Réglages du bloc-porte**
- 10 **Vices optiques de surface**

Votre guide pratique en cas de réclamations

Notre objectif est d'améliorer nos produits en continu. Malheureusement, il n'est pas toujours possible d'exclure les réclamations. Pour y réagir rapidement et efficacement, nous avons élaboré pour vous ce guide pratique contenant des informations et conseils utiles.

Avis : les exécutions suivantes présentent un récapitulatif de réclamations typiques dont nous avons eu connaissance pour des blocs-portes et constituent uniquement un regroupement d'informations neutre. Aucune revendication ne peut être déposée ici.

Pour toute question supplémentaire, nous restons personnellement à votre disposition. Veuillez vous adresser à votre succursale Hörmann compétente.



Important

Détermination du cas d'utilisation

L'emplacement envisagé pour la porte doit être pris en compte dès la planification. Vérifiez par conséquent si le bloc-porte convient à l'utilisation prévue. Nous ne pouvons pas accepter de réclamations résultant d'une erreur de planification.

Veuillez noter les recommandations d'utilisation de la norme de qualité RAL pour les portes intérieures en bois.

Vérification de la livraison

Dès la réception, vérifiez si la marchandise livrée ne présente pas de dommages visibles, par exemple des cartons endommagés, et si elle est complète. Toute réclamation ultérieure pour ce type de défaut sera refusée. Notez les dommages et les quantités manquantes sur le bon de livraison et envoyez au préalable une photo des dommages constatés à votre succursale compétente.

Contrôle de la marchandise

Vérifiez que la marchandise est complète et intacte. Contrôlez les dimensions des éléments et la fixation des ferrures sur l'hubriserie et le panneau de porte ainsi que les pièces spéciales avant la livraison sur le chantier.

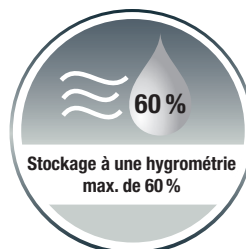
Pendant le montage

Montez toujours les éléments conformément à nos instructions de montage. Celles-ci sont jointes au produit. Vous trouverez également les instructions sur www.hoermann-haendlerforum.de. Si des défauts sont constatés pendant le montage, veuillez les documenter dans chaque cas avec une photo à l'appui. Signalez immédiatement le défaut par écrit à votre succursale compétente. Dans ce cas, veuillez utiliser le formulaire de réclamation, que vous trouverez sur www.hoermann-haendlerforum.de.

Si la marchandise réclamée est installée ou utilisée sans consultation préalable, la réclamation ne pourra plus être acceptée.

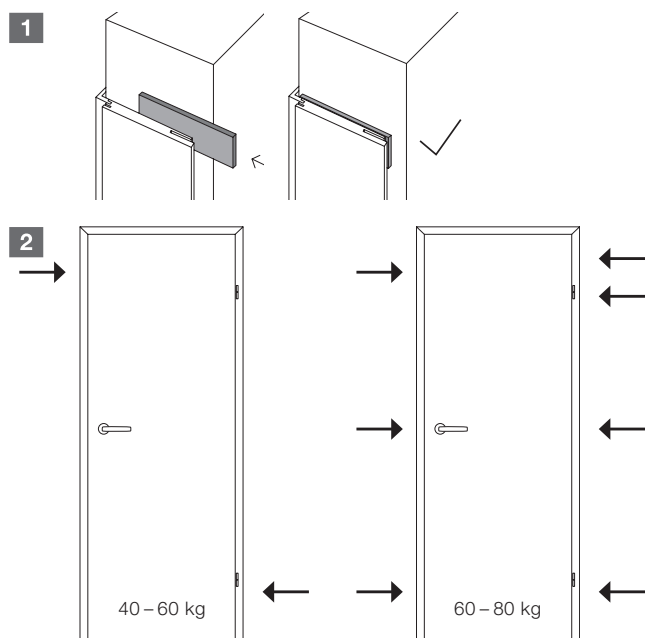
Avis concernant le stockage

Les portes et huisseries en bois sont capables d'absorber et d'évacuer de l'humidité. Le matériau brut destiné à la fabrication de portes et d'huisseries se caractérise par une humidité finale du bois de 8 %. La production a lieu dans des halls climatisés à une hygrométrie d'env. 45 % et à une température d'env. 20 °C. Il en résulte un équilibre hygroscopique d'env. 8 %. Un stockage à une hygrométrie supérieure à 60 % et à une température inférieure à 10 °C est à bannir. Ne déballez les portes que juste avant leur pose et montez-les conformément aux instructions de montage. Veuillez tenir compte des conseils d'entretien et de nettoyage sur www.hoermann.de/mediacenter.



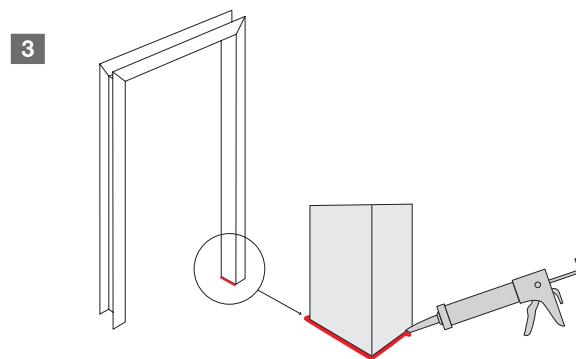
Pose de portes lourdes

En cas de portes lourdes, un contre-appui résistant à la pression **1** est nécessaire aux endroits importants **2** pour garantir la stabilité de l'élément. Le poids de la porte est décisif pour déterminer les endroits où l'huissérie doit être soutenue. En cas de portes lourdes, le logement de paumelle doit être soutenu à la maçonnerie de manière à résister à la pression.



Étanchéité d'huissérie et scellement

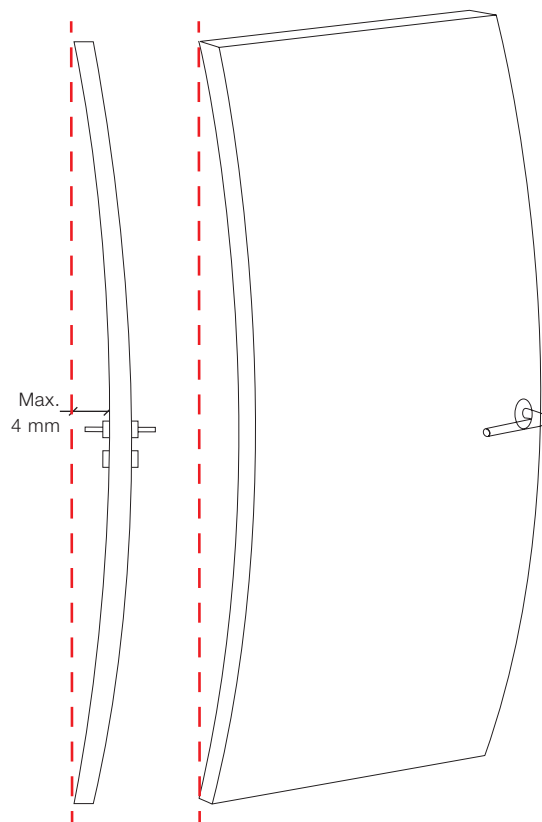
En cas de montage d'huisseries de porte en bois ou dérivés de bois sur des revêtements au sol lavés à l'eau, de l'humidité peut pénétrer durablement dans l'huissérie et entraîner le gonflement du matériau ou l'endommagement de la surface. Cela ne peut constituer un motif de réclamation justifiée.



Montez les huisseries de porte avec le joint au niveau du sol et effectuez un scellement à élasticité durable (voir instructions de montage).

Déformation du panneau de porte

L'humidité entraîne une modification des dimensions du bois et des dérivés du bois. Concrètement, cela signifie que l'humidité du bois du panneau de porte est directement liée à l'humidité de l'air ambiant ou s'adapte à celle-ci. Le matériau « travaille ». Il s'agit d'une caractéristique physique fondamentale et immuable. En raison de ce phénomène, divers rapports climatiques entre deux pièces, par exemple salle de séjour / couloir, entraînent des contraintes sur les surfaces du panneau de porte et donc une déformation de celui-ci. Conformément à la directive de qualité RAL, RAL-GZ 426, une déformation du panneau de porte de 4 mm maximum au niveau du fléchissement central doit être tolérée, à condition que les caractéristiques de la porte telles que l'insonorisation, la protection coupe-feu, etc., ne soient pas entravées.

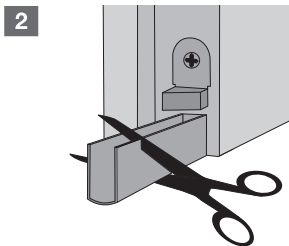


Veuillez mesurer l'humidité résiduelle dans les constructions neuves. Une humidité résiduelle élevée peut entraîner la déformation du panneau de porte. Si toutefois une déformation est constatée, il est conseillé d'attendre une période de chauffage de la pièce, car l'expérience a montré que les déformations sont moindres après une évacuation de l'humidité causée par la construction.

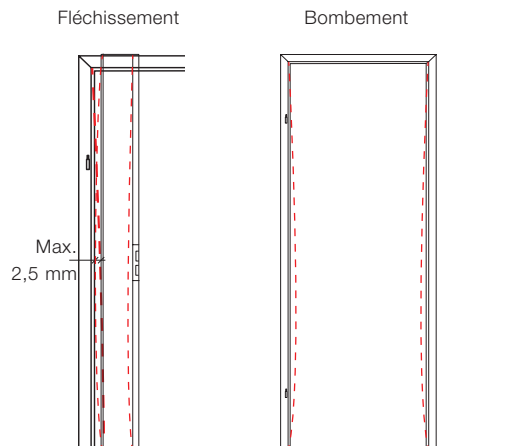
Déformation de l'huissérie

Pour mesurer la déformation médiane de la porte, le fléchissement maximal est mesuré du côté creux du panneau de porte. Pour cela, fixez un cordon sur le côté bombé du panneau de porte et faites-le passer autour de la porte. Puis mesurez l'écart entre le cordon et le panneau de porte du côté creux.

Si un joint de sol est posé dans le panneau de porte, raccourcissez-le en conséquence lors du montage, faute de quoi il peut entre autres causer la déformation du panneau de porte.



Conformément à la directive de qualité RAL, RAL-GZ 426, le fléchissement toléré d'une huisserie est, appliqué aux droites de référence du côté ouvrant, défini à 2,5 mm pour des épaisseurs de murs supérieures à 125 mm. Dans le cas d'épaisseurs de murs inférieures à 125 mm, le fléchissement peut être plus important. La tolérance homologuée se réfère à une huisserie non montée et doit être compensée au montage.

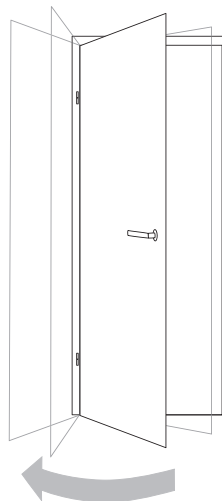


Un bombement de l'huissérie peut être facilement résorbé lors du montage. C'est pourquoi nous n'indiquons pas de valeurs exactes pour la tolérance maximale.



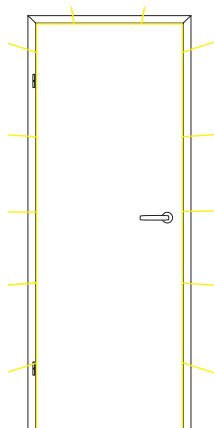
Le panneau de porte « se déplace »

Avec les ferrures à déplacement aisé, aujourd'hui courantes, il est possible que la porte ne s'immobilise pas quand elle est ouverte. Si la porte est montée correctement, aucun défaut de la porte ne peut être déduit. Il n'existe aucune norme ni aucun règlement technique qui stipule que le panneau de porte reste ouvert à divers angles d'ouverture.



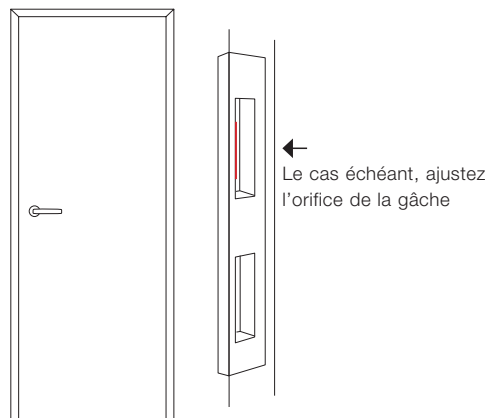
Joint d'huissérie

Les joints intégrés aux huisseries sont des profilés de seuil qui servent à réduire le bruit de fermeture de la porte ou d'assurer l'étanchéité des éléments. Notamment pour les joints blancs ou beiges, il est possible qu'ils ne soient pas entièrement opaques. Cela ne peut constituer un motif de réclamation.



La porte ferme difficilement

Il est possible que la porte se ferme difficilement juste après le montage. Cela peut venir du fait que le joint d'étanchéité soit encore trop « rigide ». Laissez la porte fermée pendant un certain temps afin que le joint d'étanchéité puisse s'ajuster.



Contrôlez la pose d'aplomb de l'huissérie.

Si nécessaire, il est possible de limer encore un peu l'orifice de la gâche.

Evaluation de portes en bois

Le fondement pour l'évaluation visuelle de portes d'intérieur en bois et dérivés du bois a été défini par une directive de l'ift Rosenheim. Le contrôle est effectué entre autres :

- Sur le panneau de porte entièrement monté pour l'utilisation standard
- Sur des éléments non montés posés à la verticale
- A une distance d'au moins un mètre par rapport à la zone d'observation
- A une hauteur d'observation au niveau des yeux d'env. 1,70 m avec adaptation de l'angle d'observation à l'utilisation habituelle de la pièce
- A une luminosité semblable à la lumière du jour.
Les observations faites à une lumière rasante, une lumière vive du soleil, des sources lumineuses artificielles (par exemple des projecteurs de chantier) ne sont pas pertinentes.

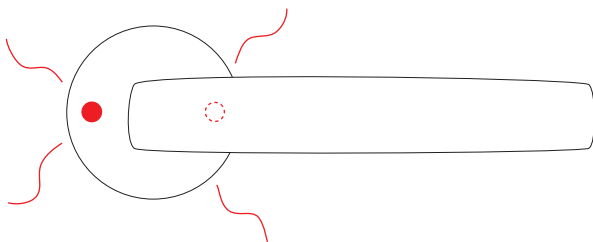
Si, dans ces conditions, aucun défaut esthétique ne peut être constaté, aucune réclamation ne peut être justifiée. Le placage bois est un produit naturel. Des différences naturelles de couleur et des différences dans la structure des placages ne peuvent pas faire l'objet de réclamations, car elles sont le signe du traitement du produit naturel. Par conséquent, aucune garantie ne peut être accordée sur l'homogénéité des couleurs et placages pour des blocs-portes fabriqués industriellement.

Les directives concernant les tolérances figurent sur le site Internet de l'ift Rosenheim.

Les défauts dus à des influences mécaniques, comme les rayures, ne peuvent être acceptés que si la marchandise n'a pas été posée ou transformée.

Fissures dues au montage des béquilles

Un montage incorrect des béquilles peut provoquer des fissures superficielles au niveau du béquillage. Cela est dû à un vissage trop serré des rosaces et ne constitue donc pas un motif de réclamation auprès du fabricant.



Serrez les vis des rosaces à la main uniquement et n'utilisez pas de visseuse électrique.

Evaluation des portes tout en verre

Le fondement pour l'évaluation visuelle de portes d'intérieur en verre a été défini par la Fédération allemande des fabricants de verre plat (Bundesverband Flachglas e.V.) dans la « Directive sur l'évaluation de la qualité visuelle du verre pour l'industrie du bâtiment » ou « Directive sur l'évaluation de la qualité visuelle de verres émaillés ». Les vérifications ont lieu entre autres :

- Sans marquage du défaut
- A la lumière du jour diffuse sans exposition directe aux rayons du soleil ni éclairage artificiel
- A une distance d'au moins 1 mètre (de 3 mètres pour le verre émaillé)
- A la verticale par rapport à la surface
- En fonction de l'endroit et de la taille des inclusions, rayures, points, taches, etc. dans le verre

Les directives correspondantes concernant l'évaluation visuelle du verre figurent sur www.hoermann-haendlerforum.de.

Notre service pour vous

Nous tenons à vous assister, vos collaborateurs et vous, par le biais de formations techniques spéciales portant sur les blocs-portes. Vous trouverez les dates et les lieux sur www.hoermann-akademie.com.



HÖRMANN