BEANSTANDUNGSHINWEISE

Der Weg bis zum Kunden

Sie haben eine Lieferung von der SPETTMANN GmbH erhalten und etwas ist nicht in Ordnung?

1. Offensichtlicher Transportschaden

Dieser ist unverzüglich bei der Zustellung an den Spediteur auf dem Ablieferbeleg/Rollkarte/Begleitschreiben festzuhalten. Schäden können sonst als solche nicht anerkannt werden.

2. Verdeckter Schaden

Dieser ist an den Spediteur unverzüglich schriftlich (per Fax/per E-Mail), spätestens aber innerhalb von 6 Tagen, nach Empfang der Ware zu melden. Es müssen Bilder vom Schaden gemacht werden. Nach Ablauf dieser Zeit wird der Schaden vom Spediteur nicht anerkannt.

3. Fehlende Teile

Der Lieferumfang muss unverzüglich nach Erhalt der Ware auf Vollständigkeit geprüft werden, spätestens aber innerhalb von 6 Tagen nach Empfang der Ware. Fehlteile müssen uns innerhalb dieser 6 Tage schriftlich (per Fax/per E-Mail) gemeldet werden. Erfolgt dies nicht, werden diese Ersatzteile mit Berechnung geliefert. Dies gilt auch für eventuell entstehende Frachtkosten.

4. Falsch gelieferte Artikel

Die Richtigkeit der Lieferung bzw. der enthaltenen Teile muss unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 6 Tagen nach Empfang der Ware geprüft werden. Abweichungen müssen uns innerhalb dieser 6 Tage schriftlich (per Fax/per E-Mail) gemeldet werden. Nach Ablauf dieser Zeit, müssen die Teile neu gegen Berechnung bestellt werden.

Nach der Montage beim Kunden

Die Markise wurde montiert und der Kunde hat Beanstandungen?

1. Die Halb- bzw. Vollkassetten Markise schließt nicht richtig

Die Markise weist Spalt zwischen Ausfallprofi l und Hülsen- bzw. Kassettenprofil auf, oder die Markise macht beim Schließen Geräusche. Bitte Montage überprüfen: Markisenhalter sind wahrscheinlich nicht in einer Flucht und/oder senkrecht ausgerichtet; und/oder die Tuchneigung wurde verstellt und das Ausfallprofi l nicht nachgestellt.

2. Das Tuch weist Welligkeiten im Naht- bzw. Bahnbereich auf

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Hinweise unter „Eigenschaften von Markisentüchern“ über Zulässigkeiten und Toleranzen.

Spettmann GmbH
Otto-Hahn-Str. 5
21509 Glinde
Deutschland

T +49 40 879784-0
F +49 40 879784-209
team@spettmanngmbh.de
www.spettmanngmbh.de

Geschäftsführer
Jan Somann
Sitz der Gesellschaft
Glinde. Deutschland

Registergericht
Lübeck HRB 1367
USt.-Id. DE290633825

WEEE-Reg. DE38714797

Batt-Reg. DE25515749

3. Das Tuch weist Wickelfalten bzw. weiße/schwarze Streifen auf

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Hinweise unter „Eigenschaften von Markisentüchern“ über Zulässigkeiten und Toleranzen.

Was müssen Sie während der Garantiezeit beachten

Bei eventuell auftretenden Fehlern während der Garantiezeit, melden Sie uns diese bitte schriftlich per E-Mail team@spettmanngmbh.de oder per Fax 040 / 87 97 84-209.

Damit wir den Fehler so schnell und so gut wie möglich beurteilen und beheben können, gehen Sie bitte wie folgt vor

1. Fehler ausschließen

Grundvoraussetzung für eine optimale Markisenmontage:

- Alle Markisenhalter sind in Flucht, senkrecht und waagerecht zu montieren!
- Ggf. sollten die Markisenhalter mit Hilfe einer Richtschnur vor dem Einhängen der Markise überprüft werden.
- Beachten Sie die dem Produkt beigelegte Montageanleitung.

Bei Fehlfunktion bei elektrisch betriebenen Markisen:

- Stromanschluss überprüfen (Spanung ist vorhanden).
- Batterie im Handsender hat genügend Spannung.
- Thermoschutz ist aktiv (Hinweise in der Bedienungsanleitung des Motors).
- Sollte der Motor danach keine Funktion haben bzw. der Fehler weiterhin auftreten, senden Sie uns bitte eine E-Mail oder Fax an die obenstehenden Kontaktdaten unter Beifügung der original Rechnung des Elektrikers, der den Anschluss ausgeführt hat.

2. Beschreibung

Bitte fertigen Sie eine ausführliche Beschreibung an, wie oder wann der Fehler auftritt.

3. Dokumentation

Bitte fertigen Sie aussagekräftige Bilder oder Videos an, die den Fehler und das Produkt zeigen.

Hinweise zur Dokumentation:

- Wir können Ihre Reklamation nur bearbeiten, wenn Sie unser Reklamationsformular vollständig ausgefüllt bei uns einreichen.
- Aus normaler Perspektive fotografieren – achten Sie auf scharfe Bilder, gehen Sie nicht zu dicht heran, nutzen Sie keine Makrofunktion oder Zoom
- Fotografieren und Beschreiben Sie die Montagesituation (z.B. Nische, über Wintergarten, im 8. Stockwerk, Balkon, etc.)

- Zeigen Sie in den Fotos insbesondere auch den Bereich/Sitz der Markisenhalter und die Position zu den Gelenkarmen

Eigenschaften von Markisentüchern

Markisentücher sind technische Gewebe, die neben der funktionellen Aufgabe auch noch dekorativ sind. Sie sind Hochleistungsprodukte, die strengen technischen Anforderungen entsprechen. Bei jeder Produktion werden sie umfangreichen Labortests unterzogen. Anforderungen wie Wasserdichtheit, Steifigkeit, schmutz- und wasserabweisende Eigenschaften, Einreiß- und Weiterreißfestigkeit, Farbechtheit und viele andere Eigenschaften werden festgelegt, gemessen, und für jeden Tuchtyp vom Weber garantiert. Obwohl bei der Herstellung nur kontrolliertes Tuch erster Wahl verwendet wird, sind der Perfektion Grenzen gesetzt. Bestimmte Erscheinungen im Tuch werden von Markisenbesitzern mitunter beanstandet, sind aber auch beim heutigen Stand der Technik nicht vollkommen auszuschließen.

1. Knickfalten

Knickfalten entstehen bei der Konfektion und beim Falten des Sonnenschutztuches. An der gefalteten Stelle kann im Gegenlicht, vor allem bei hellen Farben, ein dunkler Strich sichtbar werden, der durch Knickung der Faser entsteht (Lichtbrechung).

2. Welligkeiten im Naht- bzw. Bahnbereich

Welligkeiten im Naht- bzw. Bahnbereich kann entlang der Seitensäume, im Bereich der Nähte und mitten in den Bahnen entstehen. Das Tuch wird an den Nähten doppelt gelegt. Dadurch ergeben sich unterschiedliche Aufrolldurchmesser. Die Spannung, die durch die Gelenkarme und das Durchhängen der Wickelwelle und/oder des Ausfallprofils entsteht, kann diese Effekte begünstigen. Auch wenn sich durch starken Regen ein Wassersack gebildet hat, kann sich Welligkeit bilden.

3. Wasserdichtheit & Regenbeständigkeit

Sonnenschutzgewebe sind mit einem wasserabstoßenden Finish imprägniert und bleiben bei guter Pflege und einem Neigungswinkel von mindestens 14° während eines kurzen, leichten Regenfalls regenbeständig. Bei längeren Perioden und/oder schwerem Regenfall muss die Markise geschlossen bleiben oder eingerollt werden, um Schaden zu vermeiden. Ist das Tuch nass geworden, muss die Markise später zum Trocknen ausgefahren werden, um Stockflecken zu vermeiden.

4. Seitenbahnlängen

Das Tuch wird meist durch ein aktives Federsystem fast permanent auf Spannung gehalten. Nähte und Säume wirken zwar wie eine Verstärkung, müssen aber auch die höchste Belastung aushalten. Beim Aufrollen des Tuches liegen die Säume und Nähte übereinander, was Druck und Spannung noch erhöht. Dadurch werden sie besonders beansprucht und gedehnt. Dies kann beim Ausfahren der Markise dazu führen, dass die Seitensäume leicht herunterhängen.

Quelle: Richtlinie zur Beurteilung von konfektionierten Markisentüchern (Stand Januar 2018), Herausgeber: IVRSA e.V., Heinrichstr. 79, 36037 Fulda