

Általános és Minőségi irányelvek

Verziószám: 8

Általános feltételek:

A CE Glass Industries valamennyi szállítása és szolgáltatása kizárólag a Keretszerződés (KSZ) szerint történik. A megrendelő eltérő feltételei olyan esetben érvényesíthetőek, ha azokat előzetesen a CE Glass Industries írásban elfogadta. A KSZ-ben nem rögzített vagy eltérő feltételeket a CE Glass Industries megrendelés visszaigazolása tartalmazza. A megrendelő a CE Glass Industries megrendelés visszaigazolásának elfogadásával tudomásul veszi a CE Glass Industries KSZ-ét.

CE Glass Industries:

- CE Glass Zrt.
- Classic Construct Kft.
- CE Glass 2007 Zrt.
- CE GLASS 1989 KFT.
- Architec Plus Kft.
- Facility-In Kft.
- GB Investor Kft.

Jótállás

A CE Glass Industries abban az esetben fogad el reklamációt, ha az előállított vagy tovább értékesített termék alkalmazási feltételei megfelelnek az előírt szabványoknak és felhasználási utasításoknak.

A CE Glass Industries által legyártott

- **szigetelőüveg szerkezetekre** a törés és a külső sérülések kivételével –légrésen belüli párasodásra - rendeltetészerű használat esetén 5 év jótállást,
- **egyéb termék** esetén 1 év jótállást,
- **edzett üveg** esetén spontán törésre, reklamációt a megrendelő telephelyére történő kiszállításig tudunk elfogadni.

Reklamációkezelés menete:

Az esetleges reklamációk akkor fogadhatók el, ha a szigetelő üveg, segédanyagok raktározási és felhasználási feltételeit betartják. A CE Glass Industries kezességgel/jótállással nem veszi át a fizetési kötelezvényt a reklamációs áru cserélése következtében a felmerült költségekről (további szállítási költségek, szerelési, munkabér, kötbér, egyéb költségek). A vevőnek minden esetben biztosítani kell a gyártó számára a reklamáció kivizsgálásának lehetőségét.

Reklamáció bejelentését minden esetben e-mailben eljuttatva kérnénk a pontos visszakövethetőség érdekében (törések esetében is, függetlenül attól, hogy a szállítólevélre felvezették, mivel a pótlás sok esetben így gyorsabb, mint a visszakérülő szállítólevél).

Szállítási törést a szállítólevélén kell feltüntetni. Amennyiben a törést a szállítólevélén nem tüntették fel, abban az esetben 24 órán belül kell kifogással élni, melyet egyedi elbírálás alapján kezelünk.

A reklamációs email-nek tartalmaznia kell a következőket:

- Reklamáló cég neve
- CE Glass Industries megrendelés száma /tételszáma
- Hibát szemléltető fényképek, melyeken a hiba egyértelműen látszódik
- Hibajelenség leírása
- Kapcsolattartó neve, elérhetősége(i)
- Reklamált mennyiség
- Láda/rakat jegy szám (ládás tétel esetén)
- Mintadarab (ládás tétel esetén)
- Szállítólevél / CMR másolat

A reklamációra minden esetben írásban, „Megrendelés visszaigazolás” formájában, vagy tájékoztató, információkérő levél/e-mail formájában reagálunk. A reklamált termék pótlása függ az üveg, üvegszerkezet specialitásától illetve ládás / laptétel esetén az alapanyag gyártó, beszállító reklamációs ügyintézésének idejétől, előírásaitól. A reklamált tételeket abban az esetben áll módunkban elfogadni, ha azok a visszaérkezésig további sérülésektől mentesek és beazonosíthatóak, valamint a hiba helye megjelölésre került.

A jogosan reklamált terméket minden esetben pótoljuk. Amennyiben a reklamált termék 30 napon belül nem érkezik vissza telephelyünkre,- egyéb rendelkezés hiányában- úgy a reklamációt semmisnek vesszük és a reklamált termék pótlását kiszámlázzuk.

Amennyiben elutasított reklamáció esetén Vevő az elutasítástól számított 2 munkanapon belül írásban nem jelez vissza, hogy a reklamált tételekre igényt tart-e, úgy Eladó minden előzetes figyelmeztetés nélkül jogosult azok kidobására. Amennyiben Vevő a reklamációval érintett termékekre igényt tart, úgy azok saját költségén történő elszállítására 14 nap áll a rendelkezésére. Két hét eredménytelen elteltét követően Eladó előzetes figyelmeztetés nélkül jogosult a termékeket kidobni.

A visszaküldött termékeken abban az esetben is, ha a reklamált termékhez szállítólevél készült, kérjük feltüntetni a CE Glass Industries megrendelés számát /tételszámát, valamint kérjük ráírni a termékre a „reklamáció” szót.

Megrendelői kérésre a reklamált tételt, közvetlenül a reklamáció beérkezésekor gyártásba adjuk, függetlenül a reklamáció elbírálásától. A reklamáció beérkezésétől számított 30 napon belül kérjük visszajuttatni a reklamált terméket, így lehetőség nyílik a reklamáció elbírálására, amellett a megrendelő is a lehető leghamarabb megkapja a terméket. **Minden esetben kérjen tájékoztatást, ládás és/vagy laptételű üveg, speciális szigetelőüveg illetve segédanyag vásárlása esetén a jótállási, szavatossági és tárolási feltételekről.**

Bérmunka:

Minden bérmunkára küldött üveget a megrendelőnek pontosan specifikálnia kell. A beérkezett üvegeknél csak mennyiségi átvétel van, minőségi ellenőrzés csak a gyártás megkezdése előtt történik. A minőségileg hibás termék esetén a gyártást felfüggesztjük, a hibás üvegekről értesítjük a megrendelőt. Béredzés esetén törésre vonatkozó felelősséget nem vállalunk, az eltört táblákra eső bérmunka is számlázásra kerül. Az alapanyag pótlása a vevőt terheli.

Minőségi irányelvek:

A megítélést az alább összefoglalt vizsgálati alapelvek alapján, az 1. táblázat szerinti megfelelési kritériumok segítségével kell végezni. Az értékelést beépített állapotban, a szabadon maradó üvegfelületre kell vonatkoztatni. Jelen irányelvet az Üvegegyipari Szövetség valamint az EMI kht. irányelvei alapján állítottuk össze, a „Szabványgyűjtemény”-ben felsorolt szabványok kiegészítéseként.

Az irányelv csak korlátozásokkal érvényes a különleges kivételű üvegek esetében, mint pl. az egyes rétegek közötti térben vagy az üvegek közötti légrézben elhelyezett elemek (pl. álosztás), katedrálüveg felhasználásával készült üvegtermékek, fokozott biztonsági követelményeknek megfelelő, továbbá tűzálló üvegezések esetén. Ezeket az üvegtermékeket a felhasznált alapanyagok, az alkalmazott gyártási eljárások, és a gyártó utasításainak függvényében kell értékelni. A jelen irányelvtől eltérő minőségi elvárásokat és a tervezett felhasználást a megrendelést megelőzően szükséges egyeztetni.

Vizsgálat

Alapszabályként a vizsgálatnál az üvegezés átláthatósága, azaz a belső oldali nézet és nem pedig a külső oldali nézet a mérvadó. Nem szabad a vizsgálatához a hibahelyeket (kifogásolt helyeket) külön megjelölni.

Az 1. táblázatban található üvegezések vizsgálatát legalább 1 m távolságból belülről kifelé és olyan látószögből kell végezni, amely megfelel a helyiség általános, szokásos használati céljának. A vizsgálatot lehetőség szerint normál nappali fényviszonyok (pl. felhős égbolt - közvetlen napfénybesugárzás nélkül) vagy mesterséges megvilágítás mellett kell végezni. A közvetlen napfényt célszerű leárnyékolni a vizsgálat előtt. A helyiség belsejében található üvegezések (belső üvegezések) vizsgálatát (diffúz) fényviszonyok, a használat jellegének megfelelő megvilágítási erősségekben és célszerűen a felületre merőleges látószög mellett kell végezni. Az üvegezések külső értékelését (pl. külső nézet) az ennél szokásos nézőtávolságok alkalmazásával kell végezni. A vizsgálat tárgyát képező üvegezésekre vonatkozó termékszabványokban előírt vizsgálati feltételek és ellenőrzési távolságok a fentiekől eltérhetnek, és nem képezik a jelen irányelv tárgyát. Az ezekben a termékszabványokban előírt vizsgálati feltételek az épületekben, a helyszíni vizsgálatok során gyakran nem tarthatók be.

Az 1. táblázat vonatkozik float üvegekre, egyrétegű edzett biztonsági üvegekre (ESG), egyrétegű hőerősített (előfeszített) üvegekre (TVG), a gyantával (VG) ill. PVB - EVA fóliával (VSG) ragasztott biztonsági üvegekre bevonattal vagy a nélkül, illetve az ezekből készített szigetelő üvegszerkezetekre.

Általános tudnivalók

Az üvegtermékek azon tulajdonsági paraméterei (pl. hang- és hőszigetelés, fényáteresztési értékek stb.), amelyeket az adott funkcióhoz előírnak, az adott vizsgálati szabványban meghatározott méretű próbatéstre vonatkoznak. Más üvegméretek, kombinációk vagy a beépítési és külső hatások miatt, a megadott értékek és az optikai megjelenés is ettől eltérhet.

A legkülönbözőbb üvegtermékek nagy száma nem teszi lehetővé, hogy az 1. táblázat korlátozásmentesen mindig alkalmazható legyen. Ilyen esetekben (pl. egy biztonsági üvegezés esetén) a különleges követelmény jellemzőket a használat mikéntjétől és a beépítési körülményektől függően kell értékelni. Bizonyos paraméterek értékelésekor a termék specifikus tulajdonságokat figyelembe kell venni.

Szállítás

Szállítás során a következő dokumentumok kísérik a szállítmányt:

- Szállítólevél
- Állványszállító levél (ellenőrizni kell a feltüntetett állványszámok helyességét)
- Számla helyszíni készpénzes fizetéskor
- Állványlista (kalodán rögzítve, vevői azonosítóval ellátva)

Szigetelő üveg tárolás

A reklamáció elfogadásának érdekében minden szigetelő üveg és segédanyag felhasználónak nélkülözhetetlen biztosítania a javasolt tárolási és raktározási feltételeket.

A szigetelő üvegszerkezeteket fedett, közvetlen napfénytől, sugárzó hőtől mentes területen kell tárolni. Állványon tárolt üvegek esetében a lerakodást követően a rögzítő pálcákat meg kell lazítani. Garanciavállalásunk a helytelen tárolásból származó hőtörésre nem terjed ki. A tároló helyiség padozatának, szilárdnak és megfelelő simaságúnak kell lennie. A szerkezeteket 6°-os szögben, állítva kell tárolni gumival ellátott felületen (a szerkezet egyik része sem érintkezhet kemény felülettel). A szerkezetek közé parafa kockákat vagy egyéb megfelelő szilárdságú, de üvegnél puhább anyagot kell felhelyezni, amely biztosítja az üvegszerkezetek egymástól való távolságát. Lehetőség szerint a tárolási helynek és a felhasználási helynek azonos hőmérsékletűnek kell lennie. Amennyiben a felhasználás helye és a raktározás között jelentős hőmérséklet különbség van, a felhasználási hőmérsékletre kell temperálni a szerkezetet beépítés előtt, a +10°C+30°C tartományon kívül fokozottabb a törési veszély felhasználás során. A helytelen tárolásból fakadó törésekből származó károokra felelősséget nem vállalunk.

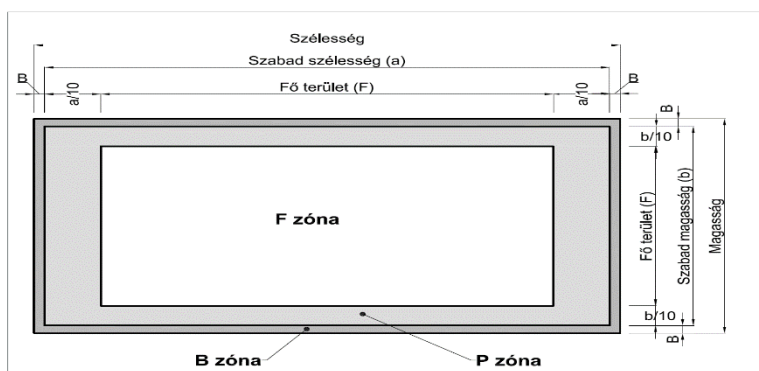
Ládás, laptételű üvegek és segédanyagok tárolása.

Az üveget tárolja tiszta, száraz helyen, ahol védve van az időjárástól. A raktár levegőjének relatív páratartama ne haladja meg a 70%-ot. A hőmérséklet legalább 15°C legyen. Fedetlen helyen semmilyen üvegterméket (segédanyagot) nem szabad tárolni. Ne tegye ki az üveget páralecsapódásnak. Ügyeljen a raktár megfelelő szellőzésére, valamint arra, hogy mindig a legrégebben beérkezett árut használja fel először. Megfelelő raktározási körülmények között és nem túl magas páratartalom mellett a bontatlan, eredeti csomagolású bevonatos üveg a gyártástól számított 6 hónapig tárolható minőségi károsodás nélkül. Ne távolítsa el a rakatot azonosító ládajegyet, amíg a teljes rakat felhasználásra nem került.

A jelen minőségi irányelvet a szerződésben rögzített megállapodás, jogszabályi követelmények illetve a szabvány előírások felülírják.

1 sz. táblázat

Zóna	Zóna leírása	Egységenként megengedett:
befogott terület	18 mm szélességű terület az üveg szélétől	Külső helyzetű, lapos peremszerűlések, illetve "kagylók", amelyek az üveg mechanikai szilárdságát, beépíthetőségét nem befolyásolják és a szerkezet peremszerűségét nem haladják meg. Belső helyzetű kagylók letört cserepek nélkül, amelyeket a tömítőanyag kitölt (az üveg mechanikai szilárdságát, beépíthetőségét nem befolyásolják és a szerkezet peremszerűségét nem haladják meg). Pontformájú vagy felületszerű maradványok és karcok korlátlan számban.
peremterület	Mindenkori szabad szélesség x magasság 10%-nak megfelelő terület.	Zárványok, buborékok, pontok, flekkek, pontszerű maradványok stb.:
		Lapfelület 1 m ² alatt: Max. 4 db, egyenként <3 mm Ø Lapfelület 1 m ² felett: a kerület 1 folyóméterére vetítve Max. 1 db, egyenként <3 mm Ø
		Felületszerű maradványok a rétegek közti térben (áttetsző, bizonyos szögből látszó folt): fehéres szürke, illetve transzparens - maximum 1 db <3 cm ²
		Karcolások: az egyes hosszak összege: Max. 90 mm - egyenkénti hossz - Max. 30 mm Hajszálkarcolások: kupacban nem megengedett
fő terület	Az üveg középső része az előző két pont leszámításával	Zárványok, buborékok, pontok, flekkek, pontszerű maradványok stb.:
		felület 1 m ² alatt: Max 2 db, egyenként kisebb, mint 2 mm Ø 1 m ² < felület < 2 m ² : Max. 3 db, egyenként kisebb, mint 2 mm Ø felület > 2 m ² : Max. 5 db, egyenként kisebb, mint 2 mm Ø
		Karcolások: az egyes hosszak összege: Max. 45 mm - egyenkénti hossz - Max. 15 mm Hajszálkarcolások: kupacban nem megengedett
fő terület + peremterület	Az üveg középső része az előző két pont együtt vizsgálva	A megengedett maximális számok megegyeznek a peremterületen meghatározottakkal Zárványok, buborékok, pontok, flekkek stb. a 0,5 mm < 1 mm tartományban felülethatár nélkül megengedettek, kivéve a kupacszerű torlódásokat. Torlódásról akkor beszélünk, ha egy Ø 20 cm átmérőjű körfelületen legalább 2 nem kifogásolt hiba van.



B zóna = Befogott terület: szélessége 18 mm (mechanikai jellegű élszerűlések kivételével korlátozások nincsenek)

P zóna = Peremterület: a mindenkori szabad szélesség vagy magasság 10%-ának megfelelő felület (kevésbé szigorú elbírálás alá esik)

F zóna = Fő terület (legszigorúbb megítélés)

Figyelem!

A 0,5 mm-nél kisebb hibahelyeket nem kell figyelembe venni. a zavaró mezők („udvarok”) nem lehetnek 3 mm-nél nagyobbak.

Egyrétegű edzett biztonsági üveg (ESG), hőerősített (előfeszített) üveg (TVG) valamint az ezekből készített ragasztott biztonsági üvegek:

1. Az üvegfelület helyi (lokális) hullámosságának - a hengerelt üvegből készült ESG ill. TVG kivételével - 300 mm hosszúságú mérési szakaszra vetítve nem szabad meghaladnia a 0,3 mm-t.
 2. A síktól való eltérésnek az üveg kerületére vetítve - a hengerelt üvegből készült ESG ill. TVG kivételével - nem szabad a 4 mm/fm értéket meghaladnia.
- Más jellegű (pl. csekély mértékű domborodás) eltérések megállapodás tárgyát kell képezze.

A vizuális minőségvizsgálat értelemszerűen nem terjedhet ki egy egész sor olyan, elkerülhetetlen fizikai jelenségre, amelyek a szabad üvegfelületen jelentkezhetnek, mint például az:

- interferenciás jelenség
- torzítás (disztorzió)
- anizotrópiák
- páralecsapódás a külső üvegfelületen (kondenzáció)
- nedves, párák üvegfelületeken (az üveg rendeltetésszerű használatából származó) megjelenő nyomok

Festett, printelt üvegek

A takarással fedett perem szélességi tartományát addig lehet figyelmen kívül hagyni, amíg az üvegtábla funkcióját nem befolyásolja. Az ellenőrzés nappali fénynek megfelelő világítással sötét háttér előtt, függőlegesen álló üvegtáblánál, 1 m vizsgálati távolságról, max. 30 sec. alatt történik.

- **Színhatás és transzmisszió**
Amennyiben nem egy mennyiségben rendelik meg az objektum üvegezéséhez szükséges üveget, a több gyártási batch (üveg, festék) miatt adódhat színbeli inhomogenitás. Ilyenkor ennek a felelőssége a Megrendelőt terheli.

- **Megengedett hibanagyságok**

1. Általános követelmények

- Nem festett részen található 0,5 - 1,0 mm nagyságú festéknyomok egymástól min. 200 mm távolságra megengedettek.
- Kézalátétellel vizsgálva nem látható nyomathibák megengedettek.
- A csiszolat, illetve a furatok szélétől max. 3 mm a festék nélküli üvegszél, illetve nem festett rész megengedett.

2. Teljes felületen festés

Az ilyen üvegek (parapet) beépítését áteső fényben nem javasoljuk. Csak sötét háttérben is látható festék hiányt fogadunk el reklamációként.

Egyéb üvegek, valamint folytonos és elfogyó kontraszteres üvegek:

Hibafelület ≤ 0,5 mm ²	nem értékelendő
0,5 mm ² < Hibafelület ≤ 1,0 mm ²	max. 6 pont, vagy vonalalakú hiba, a másiktól min. 50 mm - re megengedett 1m ² felületen.
1,0 mm ² < Hibafelület	max. 4 pont, vagy vonalalakú hiba, a másiktól min. 50 mm - re megengedett

3. Raszter festés

- Az első félpontosor és az első telipontosor közötti összefüggő pontok nem hibák.
- A nem teljesen nyomott pontok csak akkor számítanak csak teli pontoknak, ha azok intenzitásban, vagy formában több, mint 50 % -ban láthatók.
- Hiányzó pontok:
 - ∅ 0,5 mm - nem értékeljük, gyárthatóság miatt elkerülhetetlen,
 - ∅ 0,6 - 1 mm - 50 mm - es szakaszon 5 pont hiányozhat összefüggően, vagy szétszórtan,
 - ∅ 1 - 1,5 mm - egyenkénti pontokból max. 4 db hiányozhat 50 mm távolságon,
 - ∅ 1,5 - 2 mm - max. 1 hiba lehet 50 mm hossz

4. Dekor festés

A minta jellegét nem zavaró, max 5%-os festékhiány megengedett

- **Javítás**

Megengedett a festés javítása, ha a hiba átmérője nem nagyobb 3 mm - nél vagy az üveg beszerelése után a hiba nem látható, illetve a festék kerámiaréteg továbbra is megfelel a követelményeknek.