



# Guide de réclamation

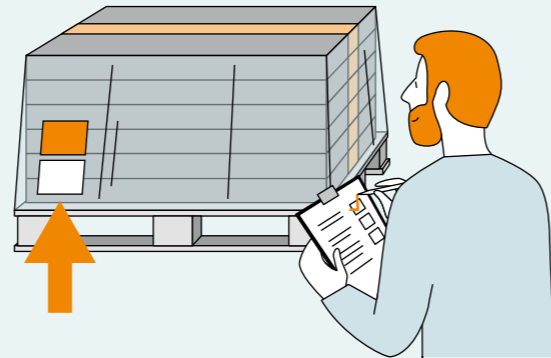
Une règle s'impose dans le cadre de la vérification et des réclamations liées aux livraisons et aux marchandises, à savoir agir le plus vite et le plus minutieusement possible. Les réclamations doivent en outre s'effectuer via courriel avec photos et descriptifs, et l'indispensable numéro d'accusé de réception.

## 1. Réception de la marchandise

Dès réception de la marchandise et en présence du transporteur, veuillez contrôler l'état général de la palette, les éventuels dégâts apparents sur les cartons, et le nombre de pièces.

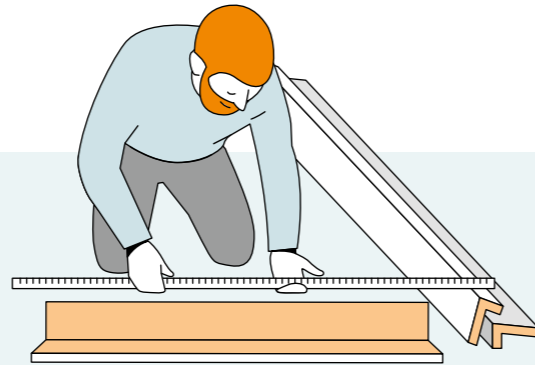
Les dommages visibles sur les emballages et les composants manquants de la livraison doivent être mentionnés sur la lettre de voiture contresignée par le chauffeur. Les réclamations doivent être immédiatement signalées à la personne chargée de votre compte, lettre de voiture et photos du dommage incluses, sans quoi toute réclamation due au transport ne pourra pas être retenue.

**!** Merci de tenir compte des étiquettes figurant sur la palette. Elles rappellent la procédure à suivre en cas de dommages dus au transport ainsi que des consignes d'entreposage.



## 2. Contrôle de la marchandise avant installation

Avant de procéder au montage, n'oubliez pas de vérifier si la marchandise est complète et conforme à votre commande, tant en dimension ou sens d'ouverture, qu'en coloris. Dans ce cas aussi, vous devez documenter vos éventuelles réclamations et les signaler immédiatement.

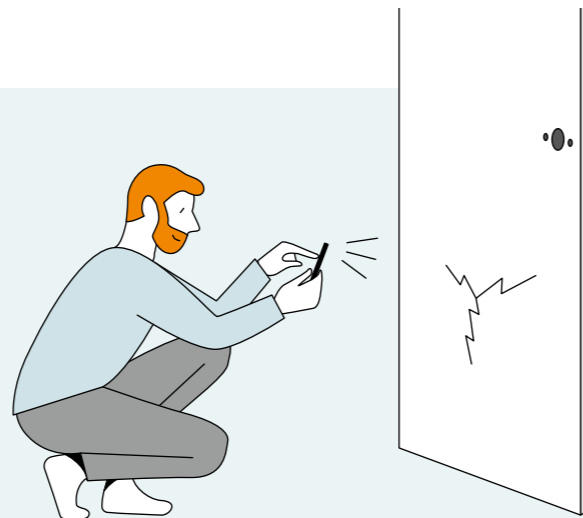


## 3. Photographier un défaut

Certains défauts n'apparaissent parfois qu'au cours du montage. Nous vous prions donc de toujours les documenter par écrit en les appuyant par une photo globale et une photo détaillée et d'envoyer le tout par courriel à votre correspondant habituel.

**!** Important : Les réclamations ne peuvent s'appliquer qu'aux marchandises dont le montage n'a pas été poursuivi après la détection des défauts.

**!** S'il s'agit de surfaces blanches, tenez par exemple un stylo juste à côté du défaut pour que la caméra puisse faire une mise au point.



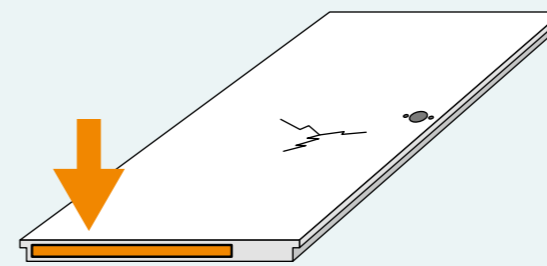
## 4. Documenter une réclamation

En cas de réclamations, merci de vous adresser à votre correspondant habituel.

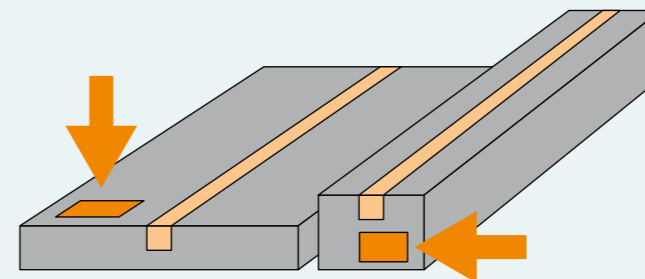
**Votre réclamation doit comprendre les informations suivantes :**

- numéro de AR et de poste (TA, Pos);
- photo de l'impression sur la partie inférieure de la porte ou de l'étiquette collée sur la feuillure. Pour les portes et les ébrasements spéciaux : liste de vérification pour le contrôle des portes ou des ébrasements spéciaux ;
- description du défaut/ dommage ;
- photo globale et photo détaillée du défaut/ dommage

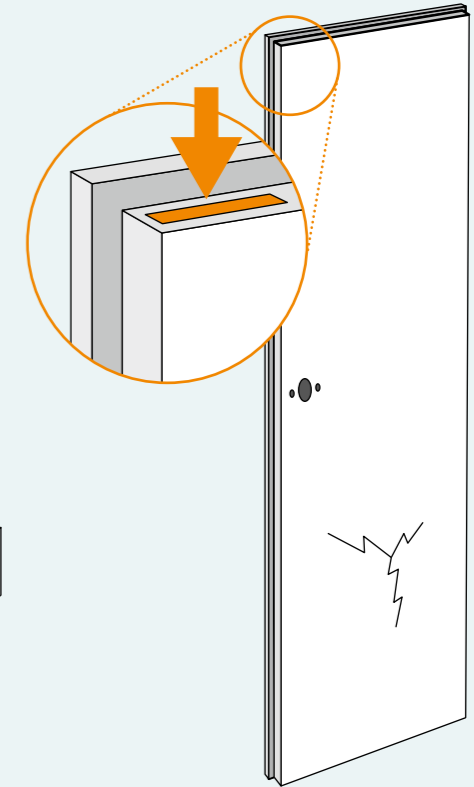
**Où retrouver les information produit :**



L'impression figure au niveau de l'arête inférieure de la porte.



Les listes de vérification pour le contrôle des portes ou des ébrasements spéciaux se trouvent sur les cartons de livraison.



L'étiquette de la porte est parfois collée dans la feuillure supérieure.

# Évaluer les défauts

L'évaluation des défauts doit se baser sur des critères professionnels et factuels. Nous suivons donc ici les lignes directrices généralement reconnues et définies par la branche.

## Surfaces

Afin de pouvoir évaluer d'éventuels dommages au niveau des portes intérieures en bois et en dérivés de bois selon les règles de l'art, l'IFT Rosenheim, institut compétent en Allemagne, a rédigé une ligne directrice que nous avons adoptée comme base d'évaluation.

### Le contrôle visuel doit se faire

- à une distance d'au moins un mètre de l'objet.
- au niveau des yeux (à environ 1,70 m) en tenant compte de l'angle de vue dans un aménagement habituel de l'espace.
- avec une luminosité correspondant à la lumière du jour normale. Une luminosité inhabituelle, une lumière rasante et des sources de lumière artificielles ne permettent pas d'effectuer une évaluation pertinente.

! **Un défaut doit pouvoir être visible sans le moindre doute possible dans les conditions suivantes : la marchandise est à la verticale et les éléments ne sont pas encore montés.**

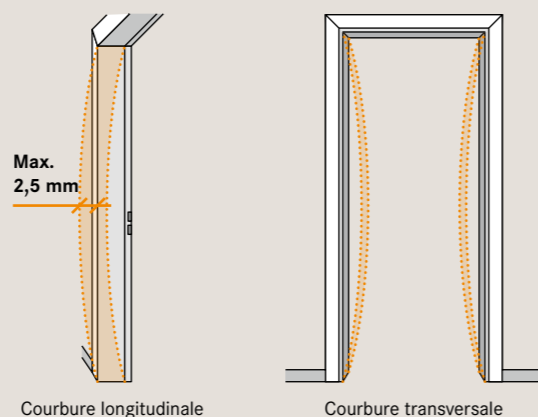
! **Si un défaut lié à la fonctionnalité est détecté pendant l'assemblage des éléments de la porte ou pendant le montage, l'assemblage et le montage doivent être immédiatement interrompus.**

## Ébrasements

### Déformation de l'ébrasement

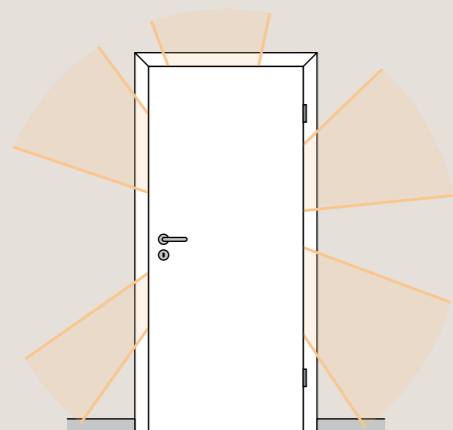
Conformément à la directive de qualité RAL (RAL-GZ 426) se référant aux déformations autorisées, la courbure longitudinale admise pour un ébrasement non monté a été fixée à 2,5 mm pour une épaisseur de mur de plus de 125 mm. Pour les épaisseurs de mur inférieures à 125 mm, cette règle ne s'applique pas, car cette courbure doit être compensée lors du montage.

! **Il n'existe pas de valeurs de tolérance admises pour la courbure transversale d'un ébrasement. Cette courbure est compensée lors du montage.**



### Joints

Les joints montés sur l'ébrasement apportent surtout un confort lors de la fermeture de la porte. Des joints blancs laissent passer la lumière. Cette caractéristique ne peut pas faire l'objet d'une réclamation.



## Vantail

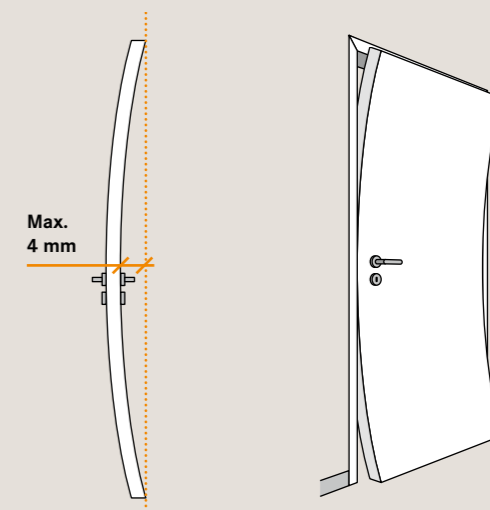
### Déformation du vantail

Le bois et les dérivés du bois sont des matériaux naturels. Et les matériaux naturels « travaillent », en particulier sous l'influence de la température et de l'humidité. Cela signifie que les conditions présentes dans deux pièces (par exemple la pièce à vivre et le couloir), séparées par une porte, peuvent entraîner des tensions et modifier des dimensions au niveau du vantail.

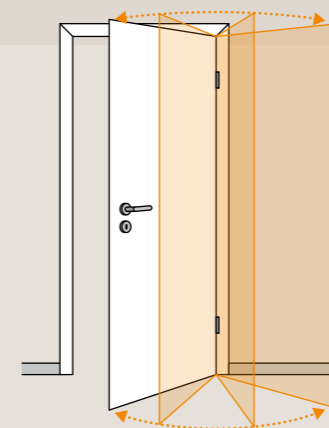
Si ni la fonctionnalité de la porte ni sa fonction de protection anti-incendie et de réduction acoustique ne sont altérées, une déformation pouvant aller jusqu'à 4 mm (mesurée au milieu de la courbure) est admise. Nous nous référons ici aux directives et normes suivantes : directive RAL RAL-GZ 426, norme NBN EN 12219, norme NF DTU 36.2, ifz info TU-03/1 «Verformung von Innentüren» (déformation des portes intérieures).

! **Dans les bâtiments neufs, mesurer impérativement le taux d'humidité résiduelle dans l'air ambiant avant de monter la porte.**

💡 **Si un vantail est déformé, il est impératif d'attendre une période en utilisation habituelle avec chauffage (septembre à mai), car très souvent la réduction d'humidité amenuise la déformation.**



💡 **Mesurer la déformation : placer une règle en aluminium de 2 m sur le côté concave du vantail. Utiliser ensuite un mètre pliant ou une règle pour déterminer la distance entre le vantail et la règle de maçon au niveau de la serrure.**



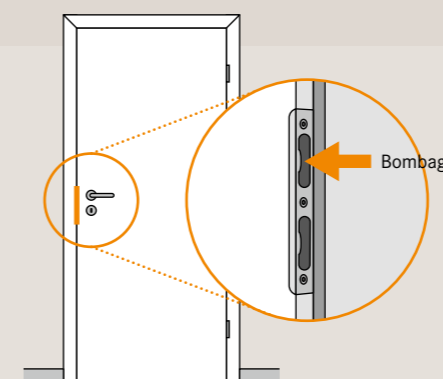
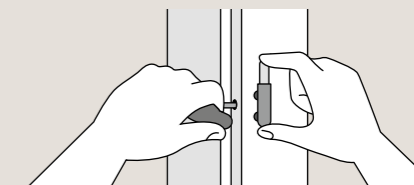
### Le vantail ne tient pas en position

Il s'agit d'un défaut d'aplomb de pose de l'ébrasement, un réglage des fiches pourra peut-être résoudre ce désordre. Nous ne connaissons aucune norme ni aucune réglementation correspondantes à ce sujet.

💡 **Lors de l'installation de l'ébrasement, veiller à un montage très minutieux dans le sens vertical et horizontal.**

### Le vantail ne tient pas

! **Les fiches de l'ébrasement doivent être vissées avec env. 6 Nm pour éviter qu'elles ne se détachent de leur support. Utilisez à cet effet une clé à six pans adaptée de 4 mm.**



### La porte ferme difficilement

Juste après leur montage, il arrive que les portes se ferment parfois difficilement, mais la situation se règle souvent d'elle-même rapidement. En général, le joint est encore un peu trop dur et doit tout d'abord s'ajuster. Il suffit de maintenir la porte fermée un certain temps.

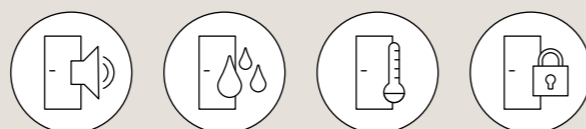
💡 **Si cette mesure n'est pas suffisante, il est possible de limer légèrement le bombage de la gâche.**

# Éviter les défauts

De nombreux défauts n'apparaissent qu'après la livraison et sont liés à un entreposage, à un montage ou à un entretien inappropriés. Ce genre de défaut ne peut pas faire l'objet d'une réclamation. Vous trouverez ci-dessous un résumé vous permettant de prévenir les dommages.

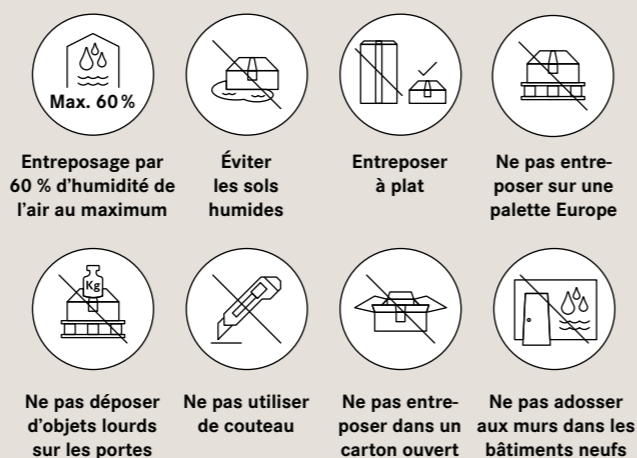
## Déterminer l'usage

Avant d'acheter des portes, vous devez déterminer exactement l'usage que vous voulez en faire et l'endroit où elles seront installées. Vous ne pouvez pas faire de réclamation si un élément de la porte s'avère inadapté à la situation de montage.



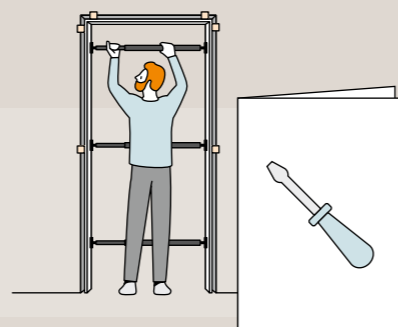
## Entreposage adéquat

- ! Ne pas entreposer dans un endroit ayant plus de 60 % d'humidité ni à une température ambiante inférieure à dix degrés Celsius.
- ! Ne pas adosser les portes aux murs dans des bâtiments neufs. Le taux d'humidité y est encore élevé, ce qui risque d'entraîner une déformation des matériaux.
- ! Retirer le plus vite possible les marchandises de la palette Europe, les poser à plat sur toute la surface portante et ne pas les utiliser comme surface de dépose.



## Montage adéquat

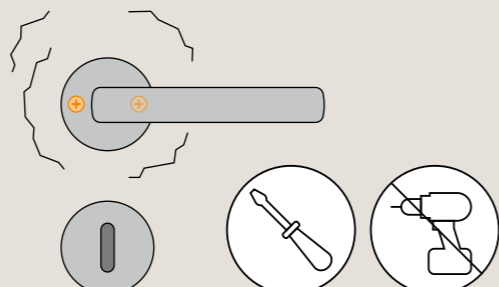
- ! Basez-vous sur nos notices de montage pour l'installation et le montage. Ces notices sont jointes à tous les produits et peuvent en outre être téléchargées sur notre site internet ou commandées en usine.



### Monter les poignées dans les règles de l'art

Lors du montage des poignées, éviter impérativement de serrer trop fort les garnitures à rosette pour éviter de provoquer des fissures superficielles au niveau des poignées. Un montage incorrect ne peut pas faire l'objet d'une réclamation.

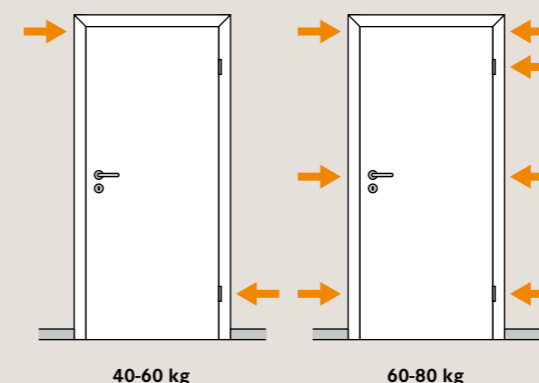
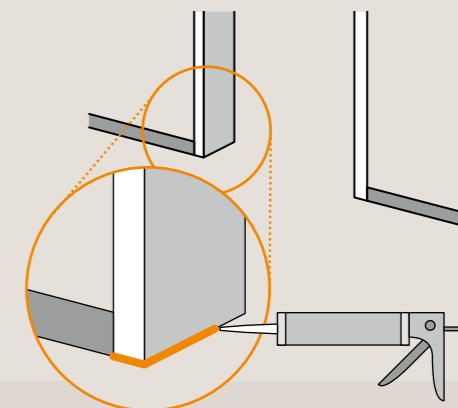
- ! Ne visser qu'à la main et ne pas utiliser de tournevis électrique.



## Sceller les ébrasements

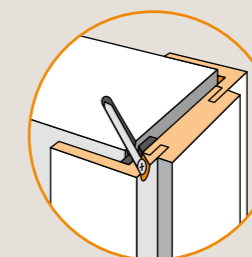
Dans les pièces où le nettoyage se fait régulièrement avec des chiffons humides, de l'humidité peut pénétrer aussi dans les ébrasements en bois ou en dérivés de bois. Cette humidité peut provoquer un gonflement des matériaux ou d'autres dommages, ce qui ne peut cependant pas faire l'objet d'une réclamation justifiée.

- 💡 Apposer un joint élastique type silicone, entre le sol et le bas de l'ébrasement.



## Monter correctement des portes lourdes

Pour garantir le fonctionnement des portes lourdes, un calage entre la cloison et l'ébrasement, en plus de la mousse PU est indispensable aux endroits indiqués par les flèches en fonction du poids de la porte. Une fixation par vissage des fiches est également obligatoire. Le poids de la porte détermine la position exacte de ces endroits.



- ! Visser au mur au niveau des fiches les portes de plus de 35 kilos. Nous vous proposons à cet effet un gabarit de perçage.
- ! Respecter impérativement la notice de montage.

## Autres conseils

- 💡 Demandez à votre installateur d'appliquer une mousse dans toute la partie entre le mur et l'ébrasement. Cette mousse permettra en outre de réduire le bruit, d'éviter la poussière derrière l'ébrasement et donnera à la porte plus de stabilité et une longue durée de vie.
- 💡 Lors de votre emménagement, protégez les ébrasements et les vantaux des dommages, en les recouvrant.
- 💡 Vous trouverez aussi des informations d'entretien dans les notices de montage.

### Astuces en cas de petits dommages

- 💡 Nous vous proposons un éventail de stylos de cire et de retouche pour dissimuler les dommages mineurs.
- 💡 Notre tuyau secret : si la porte du salon, que voient tous les invités, présente une imperfection, échangez-la contre une autre porte du même appartement ou de la même maison.



**Mosel Türen**

Vertriebsgesellschaft mbH  
Auf Wolfgang, 54311 Trierweiler  
Allemagne  
Tel. +49 651 8106-01  
Fax +49 651 8106-498  
[export@mosel-tueren.de](mailto:export@mosel-tueren.de)  
[www.mosel-tueren.eu](http://www.mosel-tueren.eu)