

HÅNDBOK

Reklamasjonshenvendelser



Sørg for at så mye informasjon som mulig kommer med ved en reklamasjonshenvendelse



Håndbok for reklamasjonshenvendelser

Ved en reklamasjonshenvendelse, skal saken alltid håndteres tjenestevei. Sørg for at så mye informasjon som mulig kommer med. Type produkt, reklamasjonsårsak, info om undergulv, underlag, gulvvarme, kvittering for kjøp av produktet og all annen informasjon som kan være relevant for problemet.

Dette er meget viktig både for oss som skal behandle saken og for den aktuelle produsenten som evt skal informeres.

Det finnes mange typer forskjellige reklamasjoner og vi skal derfor dele disse opp i forskjellige kategorier.

Innhold

Befaringsrutiner	2
Montering	2
Knirk	2
Hva betraktes som feil?	2
Sprekk i skjøt og i bord	3
Buling.....	4
Omkanter	4
Kuving.....	5
Delaminering/ lamellslipp	5
Feil i klikksystem.....	6
Fargedifferanser	6
Flising	7
Rengjøring	7
Ord og uttrykk	7
Eksempler på feil.....	12

Befaringsrutiner

I RBI gulv praktiserer vi følgende befaringsrutiner: Små skjønnhetsfeil skal, for å betraktes, være synlig når en står i oppreist stilling ved en nøytral upartisk befaringsrutine. Skjønnhetsfeil som kun er synlig i lys med ugunstig vinkel, kun oppdages fra visse deler av rommet, først blir oppdaget etter å ha blitt påpekt eller lignende, kan ikke betraktes som feil.

Montering

Før montering bør parketten lagres inne med emballasjen på til den er kommet i temperaturlikevekt med romklimaet. Pakkene bør ligge min. 48 timer, med strø imellom. Tar man pakkene rett inn fra et kaldt lager om vinteren og fjerner emballasjen, kan parketten fuktes opp midlertidig. Man får da kondens og bordene kan "slår seg". Bygget bør ha normal romtemperatur, og være i likevekt med en luftfuktighet som er den normale for årstiden. Dette gjelder også nybygg.

Den som monterer gulvet er ansvarlig for å kontrollere alle bord for feil før disse legges. Bord som legges regnes da som akseptert og er ikke reklamasjonsberettiget.

Husk å lese leggeanvisning!!

Knirk

Når trefibre/ flater gnis imot hverandre, kan en kneppe/ knaste lyd oppstå. Klikksystem (uavhengig av produsent) er generelt sett mer følsomme for knirk enn hva gulv med not/ fjær forbindelse for liming. Mange produsenter påfører et veldig tynt lag med voks eller lignende i profilen for å minske risikoen for knirk.

Hva betraktes som feil?

Såkalte spenningslyder, dvs enkelte kneppinger eller en knastelyd som kommer når man går over gulvet, men som er borte når man kort tid etterpå går tilbake samme vei, betraktes ikke som feil, men er en naturlig del av et tregulvs karakter.

Knirk som høres hver gang man går over gulvet, og som oppstår over en større gulvflate eller i gangbanen, betraktes som feil. Her er det viktig å skille mellom stedlige feil, monteringsfeil og produktfeil.

Knirken kan komme av følgende:

Ikke produktrelaterte:

- Ujevnt undergulv, utenfor NS, som da fører til større bevegelser i gulvet enn normalt.
- For mykt underlag for eksempel feil type eller for tykt gulvskum. Myke trefiberplater eller lignende.
- Gulvet er låst og/ eller har for liten bevegelsesfrihet.
- For høy RF som gjør at låseprofilen eller bordene sveller.
- Knirk i undergulvet (eksempelvis i bjelkelag, spongulv, feilmonterte plater ved gulvvarme osv)
- Gulv lagt sammenhengende gjennom flere rom uten ekspansjonsfuge
- Gulv lagt sammenhengende under flere varmesoner

Produktrelaterte:

- Feilfrest profil
- For mye voks i profilen

Sprekk i skjøt og i bord

Sprekker i gulvet er noe man stort sett ser i den tørre årstiden. Disse sitter stort sett i skjøtene, men kan i enkelte tilfeller også finnes midt i bordene.

I NS 3420- Q er breddetoleransen ved legging 0,3mm. Når gulvet tørker om vinteren må det påberegnes sprekker.

Tilsvarende praktiserer Sintef Byggforsk i Byggdetaljer 541.505 *legging av parkett*, at en ikke bør akseptere sprekker mellom bord større enn 0,3mm i et ferdig lagt parkettgulv. Kun få og meget små sprekker innad i brett, mellom staver, kan aksepteres. Sprekker innad i staver kan ikke aksepteres.

Parketten har få lange store sprekker

Dette skyldes som regel at gulvet er låst av tunge møbler, delevegger, kjøkkeninnredning/ øy, vedovn etc, eller har hengt seg opp ved utspring.

Småsprekker mellom bordene straks etter legging samt noe skåling.

Utføres leggingen senvinters eller nær våren, når romluften er på sitt tørreste, kan dette skje selv ved normal nedtørket parkett. (7,5% + / - 1%) Parketten tørker da enda litt til, i fra oversiden, noe som gir sprekk og skåling. Når parketten etter hvert blir gjennomtørr, vil sprekkene tette seg igjen og bordene legge seg ned.

Store sprekker mellom bord samt kraftig skåling. (Som ikke går tilbake i løpet av sensommer/ høst)

Parketten har sannsynligvis vært for fuktig ved levering/ legging.

Sprekker mellom lamellene nær endeskjøt (Gjelder stavparkett som f.eks 2 og 3 stav)

Dette skyldes som regel vannsøl i fra rengjøring. Vannet trenger ned i både ende og sideskjøt. Vannet suges meget raskt opp av endeveden og treet sveller. Når det etter hvert tørker igjen, blir treet smalere enn hva det var og man får sprekker.

Sprekker i parkett ved gulvvarme.

Er inneluften veldig tørr og man i tillegg har gulvvarme, gir dette ekstra uttørking av treverket. Dette kan igjen føre til oppsprekking av gulvet både i skjøter og i bordene. Er det i tillegg lav RF, blir luften som er rett i overkant av gulvet ekstra tørr og kan føre til sprekkdannelse. Da spesielt ut i fra kvist eller i ende av bordet. Dette er ingen produktfeil, men en helt naturlig reaksjon i treverket.

Krav til gulvvarme

Dersom gulvet ligger på gulvvarme, er maks overflatetemperatur 27°C. Dette gjelder også under tepper, saccosekker, madrasser o.l. hvor temperaturen blir høyere enn resten av gulvet. Ligger det elektrisk gulvvarme, skal denne være maks 60W/m² samt at det skal være montert termostat med gulvføler. Vannboren varme skal ha begrensning på turvannet og temperaturen på dette bør ikke være høyere enn 45°C. Dette gir normalt sett en overflatetemperatur i gulvet på 23- 25°C. Om mulig, bør vannets temperatur styres av en føler som kontrollerer gulvets overflatetemperatur og ikke en romføler. Gulvtemperaturen er normalt sett 2°C høyere enn hva den er i rommet.

Tresorter som Lønn og Bøk bør ikke legges på gulvvarme.

Buling

Buling i parketten skyldes vanligvis at parketten har for liten klaring mot vegg eller at den er låst under for eksempel kjøkkeninnredning, kjøkkenøy osv. Dersom det kun er et lite felt som er låst, vil man kunne få en lokal bulig i det området ved for eksempel fuktig vær og krymping med sprekkdannelse ved etterfulgt tørking.

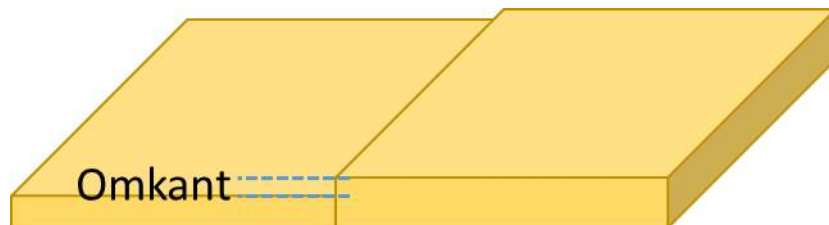
Vannskade, rester av byggfukt etc kan gi oppbuling selv ved normale klaringer. Det er derfor meget viktig at alt fuktgivende arbeid slik som maling, flytsparkling osv er avsluttet i god tid før parketten legges. Lokal oppfukning kan gi lokal oppbuling.

Omkanter

Omkanter eller høydeforskjeller mellom bord er noe man dessverre fra tid til annen opplever. Disse skal ikke overstige 0,2mm iht NS- EN 13489. Er det høydeforskjeller i et gulv som er ferdig lagt og disse er faste, er bordet med stor sannsynlighet nedlagt med høydeforskjell.

Bord med omkanter/ høydeforskjeller frasorteres og erstattes av nye bord.

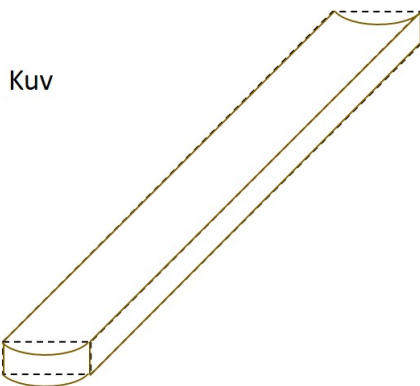
Omkanter som er på parketten ved legging skyldes som regel feil innstilling av freseverktøyet i produksjonen. Omkanter kan også bli forårsaket av lav RF da bordets ytterkant kan reise seg noe.



Kuving

Kuving er noe de fleste opplever når gulvet tørker ut på vinteren. Den tørre luften drar da fuktighet ut av parkettbordene og langsgående kanter løfter seg. I et nylagt gulv sier NS EN 13489 at kuven ikke skal overstige 0,2% av bordets bredde.

Ved veldig lav RF kan kuven bli større i den tørre årstiden. Det anbefales derfor også at gulvet ikke legges på tvers av lyset i fra vinduer.



Delaminering/ lamellslipp

Delaminering er når sjiktene deler seg fra hverandre. Det kan være flere årsaker til delaminering. De mest kjente årsakene er:

Ikke produktrelaterte

- Lav RF

- Høy gulvvarme
- Mye vannbruk ved rengjøring

Produktrelaterte

- Lite eller manglende lim mellom midt og toppsjikt

Det er heldigvis en forholdsvis enkel jobb å reparere delaminering. I parkett ser man i de fleste tilfellene at det da er toppsjiktet som deler seg fra midtsjiktet. Man reparerer dette da ved å presse inn trelim under lamellen og deretter sette noe tungt oppå. Evt kan man stemple lamellen med en lekte mot tak.

Eksempel på delaminering:



Feil i klikksystem

Det finnes mange forskjellige klikksystem på markedet. Det er derimot veldig sjelden at det er feil i klikksystemene. Likevel kan det skje.

Mange klikksystem som i dag tilbys, har såkalte hurtiglåser i bordenes ende. En feil som da kan oppstå, dog meget sjelden, er feil på plastfjæren som skal låse bordet. Dette kan igjen føre til at bordets endeskjøl er mulig å bevege opp og ned.

Fargedifferanser

Parkett er et naturprodukt laget av tre. Når parkettbordene pakkes ut av pakkene utsettes de for naturlig lys for første gang etter at de ble produsert på fabrikken.

Parketten går da inn i en såkalt modningsprosess og vil gradvis endre farge. Dette er en helt naturlig prosess og man vil se den største endringen de første 6 mnd etter at gulvet er lagt. Dette er ingen feil, men er helt naturlig for treverket.

Man skal også være klar over at det mellom forskjellige produksjoner (batch nr) kan være nyanseforskjeller i fargen på bordene.

Flising

Når vi snakker om flising i parketten, er det kantene vi stort sett refererer til. Flising kan skyldes dårlig treverk, men er da lett å oppdage før bordene legges. Bord med flisete kanter bør enten brukes ved at man kutter bort den delen av bordet som har dette, eller ved at man frasorterer bordene. RBI interiør as erstatter bord med synlige feil som er frasortert.

Man kan også oppleve at bord kan begynne å flise seg etter hvert etter at gulvet er lagt. Dette skyldes slagskader som har blitt påført bordene ved legging. Slår man direkte på toppsjiktet med en slagkloss når gulvet legges, kan man få en komprimering i treverket. Dette vil ikke alltid være synlig når gulvet er nylagt men blir synlig etter hvert som treverket endrer seg gjennom årstiden. Trefibrene presses da ut eller tørker og kantene vil begynne å flise seg opp.

Dette er ikke reklamasjonsberettiget da det skyldes monteringsfeil.

Rengjøring

Rengjøring av parkett.

Rengjøring bør utføres så tørt som mulig og helst med tørrmopp eller støvsuger. Må man derimot vaske med vann, bør dette gjøres med en meget godt oppvridd fille og pH nøytrale vaskemidler. En god huskeregel er at jo mer vann man bruker, desto mer skitt og støv vil gulvet tiltrekke seg og faktisk bli skitnere. Les FDV for parkett på www.sagaparkett.no

Ord og uttrykk

Her forklarer vi forskjellige ord og uttrykk ved parkett

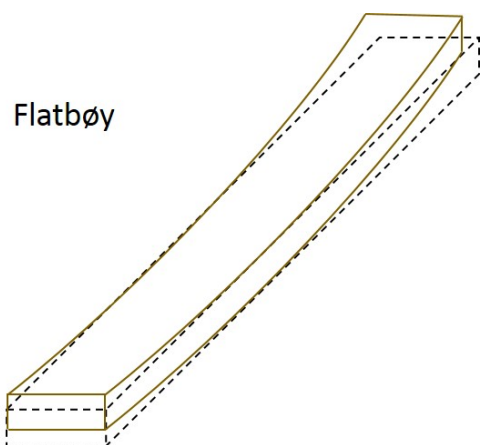
Låsesystemene har not og fjær. Vi har tradisjonell not og fjær for liming og klikk for limfri montering. Disse ser slik ut.



Flatbøy

Produktet hviler ikke på hele undersiden på underlaget. Parkettbord skal ofte ha noe flatbøy. Ved stor flatbøy vil montering være vanskelig, men resultatet vil oftest bli bra.

Krav ved levering iht Norsk Standard NS EN 13489: Ingen

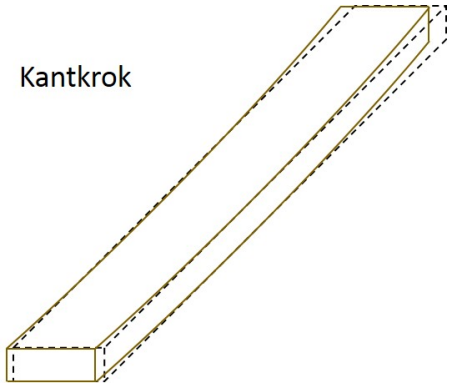


Kantkrok

Produktet ligger flatt mot underlaget, men har bøy sideveis. Dette er en feil som vil gjøre det vanskelig å montere produktet med et pent resultat.

Krav ved levering iht Norsk Standard NS EN 13489: $\leq 0,1$ % av lengden på bordet.

Kantkrok

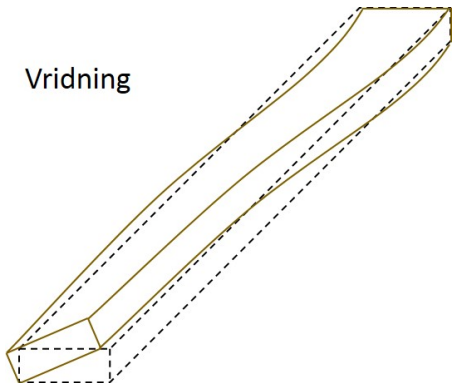


Vridning

Produktet hviler ikke på hele underlaget. Den ene enden har vridd seg i forhold til den andre, slik at et hjørne har reist seg. Dette er en feil som vil gjøre det vanskelig å montere, men resultatet vil kunne bli bra.

Krav ved levering iht Norsk Standard NS EN 13489: Ingen

Vridning

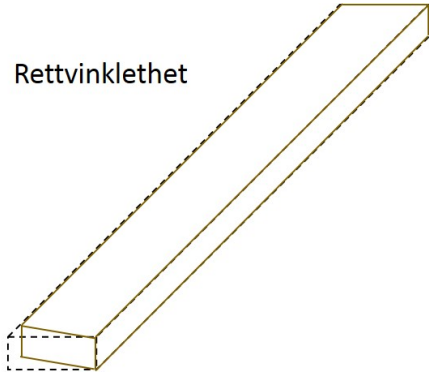


Skjevhet i endeskjøter/ Vinkelfeil

Produktet er skjevt i kortenden. For produkt som monteres i endeskjøten er dette svært viktig.

Krav ved levering iht Norsk Standard NS EN 13489: $\leq 0,2\%$ av bordets bredde.

Rettvinklethet



Kjerneved og yteved

I noen tresorter er det stor fargedifferanse mellom forskjellige tresorter

Ask



Eik



Kvister

Kvist i treverket er helt normalt. Det finnes forskjellige størrelser på kvistene i de forskjellige sorteringene. Store og små kvister som i produksjonen er åpne, repareres med fyllmasse på fabrikk. Fyllmassen er ikke en feil i parketten men er helt normalt.



Speil

Margstrålene (en spesiell type celle i trevirket) i noen treslag, for eksempel eik, kan gi karakteristiske striper i overflaten som kalles for speil.



Eksempler på feil

Dessverre er det slik at man av og til opplever feil i både på produkt og montering. I tillegg har man de ytre påvirkningene som svingninger i RF gjennom årstidene, gulvvarme, fuktighet osv.

Vi vil her nevne eksempler på feil vi har opp i gjennom tiden har registrert som omhandler de diverse feil.

Relativ Fuktighet

Forkortet til RF. Denne måles i % og angir fuktigheten i luften. Gjennom årstiden er dette noe som vil variere ganske mye og igjen påvirke treverket i gulvet. Normalt sett er perioden med lavest RF i slutten av fyringssesongen februar mars. Dersom man også kombinerer lav RF med gulvvarme, krymper bordene og parketten kan reagere på forskjellige måter. Vi kan nevne kuv, sprekker i skjøter og mellom lameller, krymp i lengde og bredde, knirk osv.

Ved høy RF utvider bordene seg igjen. Det er derfor meget viktig at gulvet har ekspansjonsfuger langs vegg og faste installasjoner. Man bør ikke sette kjøkken, kjøkkenøy, vedovn eller andre tunge gjenstander oppå parketten da dette kan føre til låsing av gulvet. Ligger gulvet på en slik måte at det gir rom for låsing, kan dette igjen føre til at parketten spenner seg opp, begynner å knirke osv.

Her ser vi eksempel på gulv som er uttørket som følge av lav RF. Typisk for denne type sak er at stuen ser ut slik som bildet viser, mens soverommet er helt fint. Dette kan forklares ved at RF og temperatur henger sammen. Soverommet har generelt sett en lavere temperatur og da også en høyere RF som gjør at gulvet der ikke reagerer.



Gulv som er uttørket av lav RF kombindert med høy gulvvarme



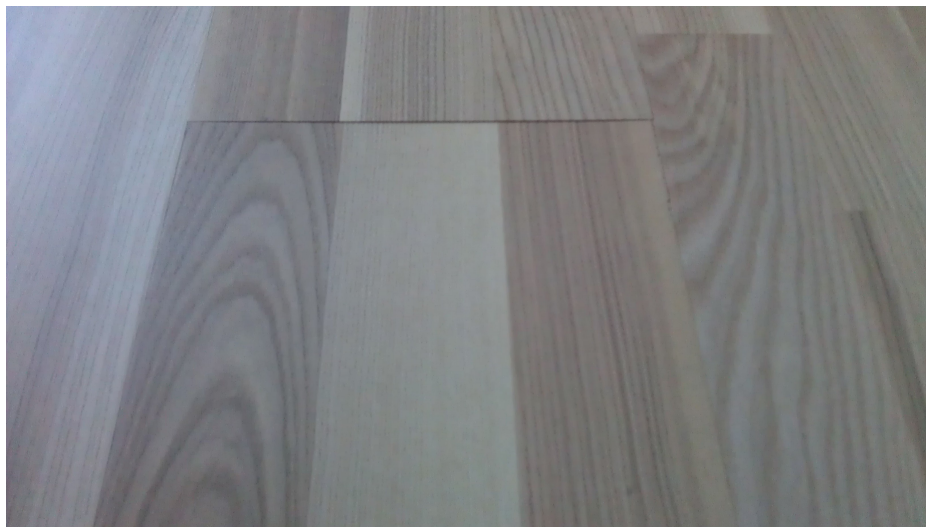
Gulv som er uttørket som følge av lav RF kombindert med høy gulvvarme



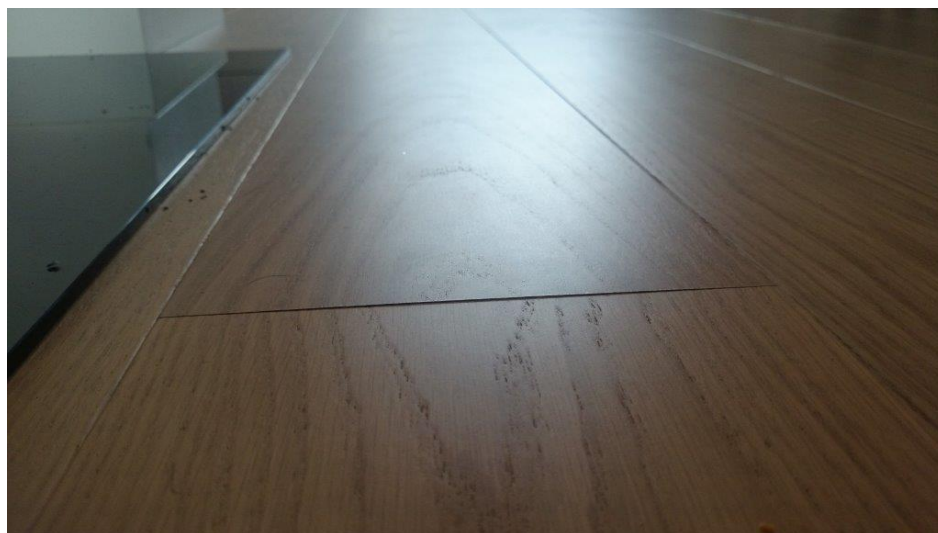
Feil i lås

Dette kan skyldes både feil i montering og feil i selve låsen. Låsesystemet G5s er et type låsesystem der man må være ekstra nøye med å få plastlåsen inn i riktig spor for at det skal låse riktig.

M-loc er også et system der man tidlig i 2014 hadde problemer med at låsene løsnet. Etter at produsenten oppdaget dette, ble det gjort endringer og en forsterket lås ble resultatet. Etter dette har låssystemet ikke hatt noen problemer.



Eksempel på lås som har sluppet. Dette er mulig å reparere ved at det bores små hull, deretter presser man ned lim og setter bordet under press. Etter at limet har herdet tas presset bort og hullene fylles med voks.



Åpne kvister eller sparkel som løsner

Enkelte ganger kan det skje at sparkelmasse som sitter i kvister eller sprekker løsner. Dette er meget enkelt å fikse og man kan enten fylle inn nytt sparkel som finnes på tube, eller man kan bruke reparasjons voks.

Utgangspunkt



Ferdig reparert



Utgangspunkt



Ferdig reparert



Utgangspunkt



Ferdig reparert



Ujevnt undergulv.

Å ha et rett undergulv før man legger gulv oppå, er meget viktig. Et ujevnt undergulv kan gi forskjellige problemer slik som knirk, ødelagte låser, flising av kanter stor fjæring i gulvet osv.





Legge gulv under kjøkkeninnredning, kjøkkenøy, vedovn eller andre tunge gjenstander?

Dette er et tema man stadig får spørsmål om. Vår anbefaling er definitivt nei til dette. Dette fører til låsing av gulvet og man kan oppleve at endeskjøtene trekker seg fra hverandre. Låsene er i utgangspunktet mer enn sterke nok og låses også i fra sideskjøtene. Er det ingen feil på låsene ved

legging er årsak til at skjøtene åpner seg etter at gulvet er lagt enten låsing, ujevnt/ mykt undergulv eller feil legging.



Laminatskjøter som topper seg, toppsjikt løsner

Dette skyldes i de fleste tilfeller monteringsfeil og kommer av at man slår med kloss eller lignende på laminaten når den monteres.

Tydelig tegn på slagskade i endeskjøt



Toppsjikt som løsner på to forskjellige måter.



En inspirerende leverandør av flotte gulv



RBI gulv

RBI gulv er en av Norges største gulvleverandører. Vårt sortiment består av kvalitetsprodukter fra Saga parkett, Kronotex laminat, Wicanders kork og Aspecta klikkvinyll og et bredt utvalg av tilbehørsprodukter. Dette gir kundene et stort og bredt utvalg å velge fra. Vår hoveddistribusjon ligger på Kløfta like ved Gardermoen og herfra betjener vi alle våre kunder. Vil du vite mer om oss og våre merkevarer se rbi.no

