

Qualitätsprüfung & Reklamationsbearbeitung

Bezogen auf Hammerglass® und Flachglas, geltend für alle Geschäftsbereiche der Hammerglass GmbH

1. Spezifikationen

1.1. Hammerglass®

Hammerglass® ist ein mit Kieseloxid beschichtetes Polymerprodukt, das 300-mal fester ist als herkömmliches Glas. Die Oberflächenbeschichtung ist UV-resistent, chemikalienresistent und verschleißfest. Die Hammerglass-Scheiben sind plan und in den Dicken 4, 6, 8, 10, 12 und 15 mm erhältlich. Optional können auch andere Dicken gefertigt werden. Die Scheiben können warmgeformt, kalt gebogen, laminiert, kantenpoliert und anderweitig bearbeitet werden.

Die Hammerglass-Scheiben werden hergestellt, indem flüssiges Kunststoffgranulat auf die entsprechende Dicke gewalzt wird, um anschließend bei Raumtemperatur auszuhärten. Schwarze Rußflecken von der Erhitzung, Staubpartikel, Unebenheiten und Walzfehler können vorkommen, sollen aber schon während der Produktionskontrolle aussortiert werden. Hammerglass GmbH hat feste Toleranzen für die Abweichung in der Dicke, die zulässige Größe von dunklen Flecken sowie die maximale Verzerrung (Dioptrienbereich). Nach dem Extrudieren werden die Scheiben beidseitig mit einer Hammerglass-Beschichtung versehen, wonach eine weitere Qualitätskontrolle stattfindet. Trotzdem kann es vorkommen, dass Fehler in der Scheibe sind. Der Zweck dieses Dokuments ist es, Richtlinien dafür geben, wie eine Qualitätsprüfung der Produkte und die Reklamationsbearbeitung vonstatten gehen sollen. Die Richtlinien lehnen sich an die Prüfung von Flachglas an, die u. a. in der Norm EN 572 (Glas im Bauwesen) beschrieben ist.

1.2. Kennzeichnung und Maßangaben

Außer den Projekttypen Lärmschutzwände, Brücken- und Dachlösungen, bei denen der Montagezeitpunkt nachträglich leicht über das Projekt festgestellt werden kann, sind sämtliche Hammerglass-Scheiben mit einer Lasergravur versehen, die das Logo, die Produktionsnummer und eine evtl. Schutzklasse angibt. Die Kennzeichnung erleichtert die Nachverfolgung bei eventuellen Garantiefällen und vereinfacht die Liefereridentifikation.

Bei der Maßangabe muss das Außenmaß der Scheibe in der Form Breite*Höhe in Millimetern angegeben werden.

2. Prüfung auf Fehler

2.1. Ausgangspunkt für die Prüfung

Bei einer Prüfung von Hammerglass® und Flachglas muss der Betrachtungsabstand mindestens 3 m und der Betrachtungswinkel 90 Grad zur Scheibe betragen. Bei einer Prüfung von Glasdächern muss der jeweils entsprechende Abstand angewendet werden. Bei der Prüfung von Lärmschutzwänden muss der Abstand entsprechend dem Abstand sein, den Passanten auf der Straße bzw. dem Schienenweg zur Lärmschutzwand haben. Bei einer Prüfung soll normales Tageslicht herrschen, d. h. kein direktes Sonnenlicht, und es dürfen keine besonderen Lichtquellen verwendet werden, die eventuelle Fehler verstärken könnten. Fehler, die nach der Montage entstanden sind (Kratzer, Beschichtungen, Farbspritzer usw.), dürfen nicht nach diesen Richtlinien bewertet werden.

Da Hammerglass® einen Dehnungskoeffizienten von 0,07 hat (d. h. die Scheiben dehnen sich 7 mm von -20 °C bis +40 °C), wurde die Maßtoleranz auf 2% festgelegt.

2.2. Visuelle Qualität

Genau wie bei Floatglas werden die Hammerglass-Scheiben in eine Hauptzone, welche das hauptsächliche Betrachtungsfeld darstellt, und eine Falzzone unterteilt. Die Falzzone bestimmt sich durch eine 15 mm breite Kante am Außenrand der Scheibe.

2.3. Punktfehler

Mit Punktfehlern werden Fehler bezeichnet, die einen Kern und einen mehr oder minder undeutlichen Rand haben, z. B. Rußfahnen oder Staubpartikel. Der größte Durchmesser des Kerns bzw. die größte Länge muss mit einer Genauigkeit von 0,1 mm ermittelt und entsprechend der Tabelle bewertet werden. Der kleinste zulässige Abstand zwischen Fehlern innerhalb der Kategorie B beträgt 500 mm.

Kategorie	Kern des Punktfehlers (x)	Zulässige Anzahl Fehler bei Scheibengröße (A) $0 \text{ m}^2 < A \leq 5 \text{ m}^2$	Zulässige Anzahl Fehler bei Scheibengröße (A) $5 \text{ m}^2 < A \leq 10 \text{ m}^2$	Zulässige Anzahl Fehler bei Scheibengröße (A) $10 \text{ m}^2 < A \leq 20 \text{ m}^2$
A	$0 \text{ mm} < x \leq 0,5 \text{ mm}$	Keine Begrenzung	Keine Begrenzung	Keine Begrenzung
B	$0,5 \text{ mm} < x \leq 1,0 \text{ mm}$	1	2	4
C	$1,0 \text{ mm} < x \leq 3,0 \text{ mm}$	Darf nicht vorkommen	1	1
D	$3,0 \text{ mm} < x$	Darf nicht vorkommen	Darf nicht vorkommen	Darf nicht vorkommen

2.4. Fehler an der Oberfläche

Kratzer und Marken, die in einem Abstand von 3 Metern (eventuell noch weiter, bei einem normalen Betrachtungsabstand von Dächern und Lärmschutzwänden) und bei diffusem Tageslicht nicht sichtbar sind, sind nicht als Fehler zu bewerten.

2.5. Vergilbung und Farbveränderungen

Die UV-Strahlung der Sonne hat in kleinerem oder größerem Maß Auswirkungen auf die meisten Materialien. Die Hammerglass-Oberflächenbeschichtung reduziert die UV-Strahlung um 99,96%, was soviel bedeutet, dass die Scheiben in den ersten 10 Jahren keine erkennbaren Farbabweichungen aufweisen. Farbabweichungen werden mithilfe des Vergilbungsindex angegeben, wobei eine Veränderung, gemessen nach EN 16153, maximal 10 Delta in 10 Jahren betragen darf. Eine Veränderung der Lichtdurchlässigkeit im Verhältnis zum Ursprungswert darf, gemessen nach EN 16153, nicht mehr als 6% betragen.

Der Austausch von Hammerglass-Scheiben bei Farbveränderungen erfolgt gemäß Garantiebedingungen der Hammerglass GmbH entsprechend der folgenden Tabelle:

Zeit seit Kauf	Prozentsatz-basierte Vergütung
Bis zu 5 Jahren	100%
6. Jahr	75%
7. Jahr	60%
8. Jahr	45%
9. Jahr	30%
10. Jahr	15%

2.6. Mikrorisse

Die Oberflächenbeschichtung aus Kieseloxid ist eine glasähnliche Oberfläche mit einem wesentlich höheren Härtegrad als die eigentliche Polymerscheibe. Die Hammerglass-Scheiben verändern abhängig von Temperaturschwankungen ihre Größe, wobei die Oberflächenbeschichtung der Größenveränderungen der eigentlichen Scheibe folgt. Nach einigen Jahren können dadurch bedingt Mikrorisse in der Oberflächenbeschichtung auftreten. Dies hat keinen nennenswerten Einfluss auf die Lebensdauer oder den Vergilbungsgrad der Scheibe. Mikrorisse sind ein bekanntes Phänomen bei allen hart beschichteten Polymeren und werden nicht als Mangel betrachtet. Eine der Ursachen dafür, dass Mikrorisse entstehen, kann z. B. sein, dass die Scheibe so montiert wird, dass sie sich bei Temperaturveränderungen nicht bewegen kann. Deshalb ist es von besonderer Wichtigkeit, den Montageanweisungen von Hammerglass GmbH zu folgen.

2.7. Bruchschäden

Hammerglass GmbH garantiert, dass die Scheiben innerhalb von 10 Jahren keine Bruchschäden durch Wind oder Wetter erleiden. Voraussetzung für diese Garantie ist allerdings, dass die Scheiben entsprechend den Anweisungen von Hammerglass GmbH montiert werden. Dabei ist darauf zu achten, dass die Scheiben sich bei Temperaturveränderungen bewegen können und erforderliche Löcher in den Scheiben nach den Anweisungen erstellt werden.

3. Prüfung von Glasscheiben

3.1. Isolierglas mit gehärtetem Glas

Gehärtetes und thermisch verstärktes Glas sind Floatgläser, die auf hohe Temperaturen erhitzt werden, um anschließend schnell abgekühlt zu werden. Dadurch erhält das Glas eine größere Festigkeit gegen Schläge und thermische Veränderungen. Falls die Scheibe einmal zerstört werden sollte, kann daraus außerdem Glasgranulat hergestellt werden. Punktfehler und äußere Fehler sollen wie bei Floatglas und Hammerglass® geprüft werden. Darüber hinaus können Welligkeit, Ausbuchtungen, sowie Abdrücke vom Ofen oder von Werkzeugen auftreten. Für derartige Fehler bestehen branchenübliche Prüfungskriterien. Nehmen Sie Kontakt zu Hammerglass GmbH auf, um diese Kriterien zu erhalten.

3.2. Verbundglas

Durch das Verkleben von zwei oder mehreren Scheiben aus Floatglas, gehärtetem Glas oder Hammerglass® werden verstärkte Verglasungslösungen geschaffen, die z. B. als Beschusschutz verwendet werden. Bei der Prüfung von Fehlern in solchen Gläsern muss die Anzahl der Glasschichten in die Berechnung mit einfließen. Auch hierfür gibt es branchenübliche Prüfungskriterien. Für weitere Informationen hierzu nehmen Sie bitte Kontakt mit Hammerglass GmbH auf. Allgemein kann jedoch gesagt werden, dass Punktfehler, die kleiner sind als 0,5 mm, zulässig sind, während Punktfehler, die größer als 3 mm sind, nicht zulässig sind.

3.3. Beschichtete Scheiben

Scheiben, die eingebaut werden, um den U-Wert oder g-Wert zu verbessern, werden als beschichtete Scheiben bezeichnet. Hier können Fehler in der Beschichtung in Form von Kratzern, Punktfehlern oder Fehlen der Beschichtung vorkommen. Der Betrachtungsabstand für die Prüfung des Fehlers beträgt 3 Meter und darf einen Winkel von maximum 30 Grad zur Scheibe nicht übersteigen. Diese Regeln gelten sowohl für die Transmission als auch für die Reflexion. Fehlertyp- und Prüfungskriterien sind über Hammerglass GmbH erhältlich und basieren auf branchenüblichen Standards.

4. Prüfung von Isolierkassetten

4.1. Isolierkassette

Eine Isolierkassette besteht aus zwei oder mehreren Scheiben mit einem Abstandhalter, damit der korrekte Abstand gehalten wird, wobei die Kante der Kassette mit Butyl o. ä. versiegelt wurde. Häufig ist der Zwischenraum zwischen den einzelnen Scheiben zur Reduzierung der Wärmeleitung mit Gas gefüllt.

4.2. Toleranzen und Aussehen

Bei Zwei-Scheiben-Konfigurationen darf eine Isolierscheibe eine Variationstoleranz von $\pm 1,5$ mm aufweisen, bei Drei-Scheiben-Konfigurationen liegt der Wert bei ± 3 mm. Hammerglass Insulate ist aus mehreren verschiedenen Arten von Glasmaterial aufgebaut. Dabei ist es natürlich, wenn eine gewisse visuelle Interferenz auftritt, insbesondere, wenn die Scheibe von einem spitzen Winkel aus betrachtet wird. Für eine Prüfung muss eine Isolierscheibe immer in einem Winkel von 90 Grad zur Scheibe und aus einem Abstand von 3 Metern betrachtet werden. Die Prüfung muss bei normalem Tageslicht (kein Sonnenlicht) und ohne dass sich Feuchtigkeit auf der Innen- oder Außenseite der Scheibe befindet, vorgenommen werden. Künstliches Licht oder eine Kennzeichnung von Fehlern, damit diese auf längeren Abstand sichtbar gemacht werden, sind für die Qualitätsprüfung nicht zulässig. Des Weiteren muss in Betracht gezogen werden, dass das Aussehen einer Isolierscheibe je nach Art des Rahmens, der Zarge und der Art der Verglasung unterschiedlich erscheinen kann. Wenn Fehler an einem beschichteten Fenster entdeckt werden, muss die Prüfung gemäß EN 1096 erfolgen.

4.3. Optische Variationen

Ein Isolierfenster ist dicht geschlossen, und das Volumen des Gases zwischen den einzelnen Scheiben kann sich durch z. B. Temperatur, Luftdruck, Strahlung usw. verändern. Das Ergebnis kann sein, dass die Scheibe sich konkav oder konvex verformt, was zu visuellen Phänomenen führen kann, die wie Öl auf Wasser erscheinen. Dieses Phänomen heißt Doppelscheibeneffekt, sondern eher ein Beweis dafür, dass die Isolierkassette hermetisch dicht ist.

4.4. Farbnuancen

Herkömmliches Glas ist nahezu klar, je dicker die Scheiben werden, umso mehr tendieren sie zu einer Grüntönung. Gefärbtes oder beschichtetes Glas sorgt ebenfalls für eine farbliche Veränderung der Isolierscheibe. Optische Phänomene sind in der Regel kein Reklamationsgrund, eine Ausnahme hiervon bilden sogenannte Newtonringe.

4.5. Newtonringe

Wenn zwei Scheiben einer Isolierkassette einander berühren, entstehen sogenannte Newtonringe, die als runde oder elliptische Ringe erscheinen, häufig in Regenbogenfarben. Die Scheiben dürfen einander nicht berühren, weshalb dieser Fehler einen Reklamationsgrund darstellt.

4.6. Pickel und Fehler in der Isolierscheibe

Da die Kassette aus zwei oder mehr Scheiben aufgebaut ist, muss die Anzahl der zulässigen Fehler mit der Anzahl der in der Kassette verbauten Scheiben multipliziert werden, um die zulässige Fehlerzahl zu ermitteln.

4.7. Kratzer

Kratzer, die auf 3 Meter Abstand (oder einem längeren Betrachtungsabstand) bei diffusem Tageslicht nicht sichtbar sind, sind kein Reklamationsgrund.

4.8. Schmutz zwischen den Scheiben

Die Scheiben einer Isolierscheibe müssen gut gereinigt sein und es dürfen keine Schmutzpartikel, Ränder oder Abdrücke von Saugnäpfen vorhanden sein. Fehler, die auf 3 Meter Abstand (oder einem längeren Betrachtungsabstand) bei diffusem Tageslicht nicht sichtbar sind, sind nicht als Fehler zu bewerten.

4.9. Kondensat

Kondensat zwischen den Scheiben ist bei Isolierscheiben nicht normal, kann in der Randzone jedoch vorkommen. Kondensat auf der Außenseite ist ein Zeichen dafür, dass die Scheibe gut isoliert und kein Reklamationsgrund. Das Phänomen ist nicht üblich, kann aber bei einer Konstellation von hoher Luftfeuchtigkeit, Windstille und bei sternklarem Himmel vorkommen.

Kondensat zwischen den Scheiben darf normalerweise nicht vorkommen.

4.10. Garantie

Umfassende 10 Jahre Garantie auf Isolierglas.

5. Besondere Bestimmungen für den Geschäftsbereich Automotive

5.1. Führerhaus

Für die Seitenscheiben des Führerhauses gelten dieselben Prüfungskriterien, wie weiter oben beschrieben. Für die Frontscheibe, für die besondere Rücksicht auf die gute Sicht des Fahrzeugführers genommen werden muss, gilt, dass der Dioptrienwert der Scheibe 0,07 nicht übersteigen darf und der Betrachtungsabstand für die Prüfung von Punktfehlern und äußerlichen Fehlern nur 1 Meter beträgt (anstatt 3 Meter).

5.2. Physische Fehler in der Scheibe

Hammerglass® ist ein speziell beschichtetes Polycarbonat. Beim Extrudieren der Hammerglass-Scheiben kann es vorkommen, dass kleine Fehler oder Unebenheiten entstehen. Derartig fehlerbehaftete Scheiben müssen bei der durchzuführenden Qualitätsprüfung aussortiert werden. Sollten in ausgelieferten Scheiben trotz der Qualitätsprüfung Fehler auftreten, die so erheblich sind, dass die Scheibe nicht verwendet werden kann, wird Hammerglass GmbH das Produkt gegen eine neue Scheibe ersetzen. Die Reklamation muss über eine Vertragswerkstatt abgewickelt werden. Außer einer bildlichen Darstellung (Foto) und der Beschreibung des Fehlers muss, wegen der Nachverfolgbarkeit, auch die Produktionsnummer der Scheibe angegeben werden

5.3. Passgenauigkeit von Rahmen und Scheiben

Die Hammerglass-Automotive-Produkte werden anhand der zugänglichen Modellbezeichnungen bezeichnet, die von den Herstellern, Maschinenimporteuren, Servicewerkstätten usw. angegeben werden. Sämtliche Automotive-Produkte wurden an physischen Maschinen zur Probe montiert, wobei Passform, Dichtheit, Montageablauf usw. überprüft wurden. Manchmal jedoch finden sich Maschinen mit Führerhäusern in Sonderfertigung oder mit anderen Modifizierungen aber mit derselben Modellbezeichnung wie das Standardmodell, die jedoch von den Modellen abweichen, an denen die Probemontagen vorgenommen wurden. Hammerglass GmbH übernimmt keine Garantie für die Passform seiner Produkte an Modellvarianten, an denen keine Probemontage durchgeführt wurde. Wir übernehmen auch keine Kosten für die Anpassung oder für Speziallösungen, wenn unsere Produkte an Modellvarianten eingesetzt werden, die uns unbekannt sind.

5.4. Geklebte Scheiben

Zu verklebende Scheiben sind mit einem schwarzen Außenrand (Maskierung) versehen. Mit jeder gelieferten Scheibe folgt eine detaillierte Montageanleitung. Sollte sich eine Scheibe vom Führerhaus lösen, liegt die Ursache darin, dass die Montageanleitung nicht befolgt wurde und begründet keinen Garantieanspruch.

5.5. ScreenSaver Schutzfolie

Die ScreenSaver Schutzfolie soll die Hammerglass-Scheiben in sandigen bzw. staubigen Umgebungen gegen Kratzer durch Scheibenwischerbetrieb schützen. Wenn die Schutzfolie/Scheibe von Steinschlägen getroffen wird, wird die Schutzfolie wahrscheinlich verletzt, was an der verletzten Stelle zu kleinen Wasseransammlungen führen kann. Dies begründet keinen Garantieanspruch.

In den Fällen, bei denen die Scheiben vom Werk her schon mit ScreenSaver Schutzfolie geliefert werden, muss bei der Montage der Scheibe darauf geachtet werden, dass die Scheibe nicht gebogen oder verdreht wird, da sich die Schutzfolie sonst lösen könnte. Die ScreenSaver Schutzfolie wurde mit sehr guten Ergebnissen schon an mehreren hundert Maschinen erfolgreich getestet. Sollte sich die Schutzfolie von der Scheibe lösen, ist dies wahrscheinlich auf die fehlerhafte Handhabung der Scheibe während der Montage zurückzuführen und begründet keinen Garantieanspruch.

6. Besondere Bestimmungen für den Geschäftsbereich Infrastruktur

6.1. Lärmschutzwände

Für die Fälle, bei denen die Hammerglass GmbH für die gesamte Montage der Lärmschutzwand verantwortlich ist, kann die Qualitätsprüfung auch die verbauten Stahl-/Holzkomponenten sowie die eigentliche Montagearbeit betreffen. Es wird auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen für gewerbliche Kunden in Schweden (AB 04) hingewiesen. Für die Pfosten der Lärmschutzwand gilt bei der Montage eine jeweilige Höhentoleranz von 10 mm. Die Scheiben dürfen eine Höhenabweichung von 20 mm und eine Neigung von maximal 2 Grad aufweisen.

7. Bruch und Schäden

7.1. Transportschäden

Wenn während des Transports Hammerglass-Scheiben beschädigt werden oder Scheiben einer Isolierkassette zu Bruch gehen, haftet der Spediteur für diesen Schaden und muss dem Spediteur nach Anlieferung ohne schuldhaftes Verzug unverzüglich mitgeteilt werden. Wenn der Fehler erst zum Zeitpunkt der Montage entdeckt wird, muss der Fehler unverzüglich an die Hammerglass GmbH gemeldet werden, damit der Spediteur die Möglichkeit erhält, die Verpackung und den Schaden zu besichtigen.

7.2. Sonstige Schäden

Zerbricht eine Scheibe nach der Montage, haftet die Hammerglass GmbH normalerweise nicht für diesen Schaden. Die Scheibe kann während des Transports beschädigt oder von Dritten oder anderen Objekten beeinflusst worden sein. Wenn es Unsicherheiten zur Ursache des Schadens gibt, nehmen Sie bitte Kontakt mit Hammerglass GmbH auf, damit der Schaden vor Ort besichtigt werden kann.

8. Reklamationsbearbeitung

8.1. Reklamation

Die Gesamtrichtlinien für die Lieferung von Hammerglass folgen ABM 07.

(Planglas 2009 Pkt. 8, Reklamation/ersetzt ABM 07, Pkt. 19):

„Mängel müssen unverzüglich nach Entdeckung, bzw. nachdem sie hätten entdeckt werden müssen, reklamiert werden. Bei Mängeln, die vom Käufer durch seine Empfangskontrolle nicht hätten entdeckt werden müssen, gilt, dass die Reklamation als rechtzeitig erfolgt anzusehen ist, wenn diese...

- a) unverzüglich nach Empfang der Ware durch den Lieferanten des Käufers erfolgt und...
- b) dieser den Mangel unverzüglich nach Entdeckung des Fehlers oder nachdem der Fehler hätte entdeckt werden müssen reklamiert hat.

Die Reklamation muss auf jeden Fall vor der Montage der gelieferten Ware erfolgen, wenn der Mangel bei einer der Kontrollen gem. der schwedischen Richtlinie Planglas 2009, Pkt 6 hätte festgestellt werden können. Wenn die Reklamation nicht entsprechend diesem Punkt erfolgt ist, verliert der Käufer seine Rechte gegenüber der mangelhaften Lieferung.“

8.2. Haftung

(Planglas 2009, Pkt. 9 Haftung/ergänzt ABM 07, Pkt. 20):

„Die Haftung des Verkäufers für Fehler der gelieferten Ware soll ausgehend vom Zustand der Ware bei Lieferung festgelegt werden. Wenn die Kontrolle nicht entsprechend den hier genannten Bestimmungen vorgenommen wird, läuft der Käufer Gefahr, seine Reklamationsansprüche bei eventuellen Mängeln oder Schäden, die bei einer korrekten Kontrolle hätten entdeckt werden müssen, zu verlieren. Es obliegt dem Käufer, nicht nur zu beweisen, dass der Mangel schon bei Anlieferung vorlag, sondern auch, dass dieser bei einer korrekt durchgeführten Empfangskontrolle nicht hätte entdeckt werden müssen. Wenn die Empfangskontrolle nicht entsprechend den hier aufgeführten Bestimmungen vorgenommen wurde, kann der Käufer auch nicht geltend machen, dass eine vom Verkäufer eventuell ausgestellte Garantie beinhaltet hätte, dass die Beweislast für den Nachweis eines Mangels auf den Verkäufer übergeht.“

(ABM 07, Pkt. 20):

„Die Gewährleistungsfrist beträgt zehn Jahre, gerechnet vom Tag der Anlieferung, und wird mit einer Garantiedauer von fünf Jahren eingeleitet.“

(ABM 07, Pkt. 20) :

„Der Verkäufer haftet für Mängel, die innerhalb der Gewährleistungsfrist auftreten und gemeldet werden. Für Mängel, die erst nach Ablauf der Garantiedauer auftreten, haftet der Verkäufer nur, wenn der Mangel als wesentlich eingestuft wird und sich in einer Fahrlässigkeit des Verkäufers begründet.“

(ABM 07, Pkt. 20):

„Wenn der Verkäufer innerhalb der Garantiedauer der Auffassung ist, dass er nicht für einen gemeldeten Mangel haftbar gemacht werden kann, obliegt es ihm zu beweisen, dass die Ware in dem vertraglich zugesicherten Zustand ist oder glaubhaft zu machen, dass der gemeldete Mangel durch vom Käufer zu vertretende Umstände herbeigeführt wurde.“

8.3. Reklamation von Qualitätsmängeln

Für den Fall, dass an einer Scheibe ein Qualitätsmangel festgestellt wurde oder im Falle einer nach den weiter oben beschriebenen Prüfungsgrundsätzen genehmigten Garantiereklamation ersetzt die Hammerglass GmbH die Scheibe/ Isolierscheibe und trägt die zwischen den Parteien vereinbarten Kosten für den Austausch der dieser.

8.4. Reklamationsanmeldung

Die Reklamationsanmeldung erfolgt in der Regel an den Verkäufer, der die Scheibe geliefert hat. Dieser ist wiederum verantwortlich dafür, unverzüglich Kontakt zur Hammerglass GmbH aufzunehmen, um die weitere Bearbeitung der Reklamation abzuklären. Bei einer Reklamation müssen folgende Angaben gemacht werden:

- Besichtigungsadresse, Kontaktperson und Kontaktangaben
- Die von Hammerglass GmbH vergebene Kennzeichnungsnummer (beginnt mit HG)
- Anzahl Einheiten sowie Maße der jeweiligen Einheiten
- Reklamationsgrund, gerne ergänzt mit Bildern oder einer Zeichnung
- Ursprüngliches Auftragsdatum sowie die Auftragsnummer

8.5. Besichtigung

Die Hammerglass GmbH entscheidet, ob eine Besichtigung vor Ort notwendig ist. In bestimmten Fällen können die Kosten, die durch eine Besichtigung entstehen, dem Kunden in Rechnung gestellt werden, z. B. wenn offensichtlich war, dass der Mangel keinen Grund für eine Reklamation rechtfertigt oder wenn das installierte Produkt kein Hammerglass-Produkt ist.