

DECALOGO
QUALITÀ E RECLAMI



INDICE

1. Garanzia di vendita	p. 3
1.1 Codice del Consumo	p. 3
1.2 Profili in PVC	p. 3
1.3 Profili in alluminio	p. 3
1.4 Ferramenta e serrature	p. 3
1.5 Guarnizioni	p. 3
1.6 Vetrocamera	p. 4
2. Indicazioni Generali e Limiti Tecnici della Garanzia	p. 4
3. Riserva di Proprietà	p. 5
4. Gestione Reclami e Resi	p. 5
4.1 Riserva di Controllo	p. 5
4.2 Vetro	p. 6
4.3 Regolamentazione difetti visivi	p. 6
5. Principali Tipologie di Rotture del vetro successive all'installazione	p. 7
5.1 Shock Termico	p. 7
5.2 Da spessore di appoggio	p. 7
5.3 Disallineamento – Disallineamento Canaline	p. 8
6. Graffi Difetti su Superfici	p. 9
6.1 Regolamentazione di intervento in caso di difetti riconosciuti	p. 9
6.2 Bolle sotto pellicola	p. 10
6.3 Corpi estranei	p. 10
6.4 Sporczia in genere	p. 10
6.5 Differenti tonalità tra Bianco in massa e Bianco Pellicolato	p. 11
7. Tolleranze Dimensionali	p. 12
7.1 Tolleranze su scostamenti frontali ante	p. 12
7.2 Tolleranze su imbarcamenti interni/esterni delle ante	p. 12
7.3 Complanarità anta/scambio battuta/anta	p. 13
7.4 Allineamento Ante	p. 13
7.5 Servizi gratuiti	p. 14
7.6 Diagonali di vetraggio	p. 14
7.7 Fori di decompressione	p. 14
7.8 Giunzioni meccaniche piantoni e traversi	p. 15
7.9 Tappi terminali scambio battuta	p. 15
7.10 Saldatura delle guarnizioni	p. 16
7.11 Pannelli MDF	p. 16
7.12 Tapparelle	p. 17
7.13 Giacenze	p. 17
7.14 Gestioni Problemi non coperti da garanzia Piva Group	p. 17
7.15 Qualità Saldatura Estetica	p. 17

1. GARANZIA DI VENDITA

1.1 Codice del consumo

Il **Codice del Consumo** (D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i), agli artt. 128 e ss., prevede e disciplina la c.d. "Garanzia legale di conformità per i beni di consumo", estendendo a tutti i prodotti venduti una "garanzia di conformità" valida per due anni decorrenti dalla consegna degli stessi. Tale diritto, nell'ambito di applicazione normativamente disciplinato, è previsto al fine di garantire al consumatore la consegna di beni conformi a quanto pattuito nel contratto di vendita.

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto nei termini e modalità di legge.

Il Gruppo Piva, rispettoso del Codice del Consumo, offre altresì ai suoi clienti una garanzia convenzionale, predisponendo appunto **un'estensione della garanzia legale**. A tutela della qualità offerta al cliente, infatti, il Gruppo Piva prevede una **garanzia convenzionale della durata di 10 anni** valida dalla data di consegna del prodotto. La suddetta garanzia è applicabile solo se vengono applicati i criteri presenti sul libretto uso e manutenzione e opera secondo le seguenti modalità e ambiti di applicazione:

1.2 Profili in PVC

10 anni di garanzia sull'alterazione del colore, scolorimento innaturale e la crepatura delle superfici dei profili*

**Dopo 10 anni è consentito una variazione di colore fino a valore 3 con riferimento alla scala dei grigi conformemente a ISO 105/A02. Sono esclusi variazione delle superfici a causa dell'influsso dei fattori esterni come impianti a biogas, fumi da sostanze chimiche o acciaierie.*

1.3 Profili in Alluminio

10 anni di garanzia sull'alterazione del colore, lo scolorimento innaturale e la crepatura delle superfici dei profili*****

******Dopo 10 anni è consentito una variazione di colore fino a valore 3 con riferimento alla scala dei grigi conformemente a ISO 105/A02. Sono esclusi variazione delle superfici a causa dell'influsso dei fattori esterni come impianti a biogas, fumi da sostanze chimiche o acciaierie. Come da normativa Qualicoat/Qualicoad*

1.4 Ferramenta e Serrature

3 anni di garanzia contro la corrosione e la rottura degli elementi di chiusura**

***Sono espressamente escluse dalla presente garanzia sulla funzione tutte le parti sostituibili, quali ad esempio viti, spine di connessione ecc. Per i componenti elettronici si applica la garanzia legale di 2 anni. La prestazione di garanzia ha validità in presenza della restituzione fisica del prodotto e presuppone la prova che il vizio riferisca alla funzione meccanica e si sia manifestato entro il periodo di garanzia. A nostra discrezione verrà valutata la riparazione o la sostituzione del prodotto rilevatosi difettoso entro il periodo di garanzia con prodotto corrispondente, di uguale tipo e valore. Non sono rimborsabili costi e spese accessorie.*

1.5 Guarnizioni

10 anni di garanzia contro imbarcamenti, spifferi o perdite dovute alla deformazione permanente e spontanea delle guarnizioni***

****La garanzia è applicabile a condizione che: A) venga rigorosamente effettuata la manutenzione ordinaria e straordinaria; B) non vengano usati prodotti alcolici o solventi per effettuare le pulizie e/o lavaggio delle guarnizioni o parti in gomma; C) non vengano rimosse o alterate dal loro alloggiamento originale.*

1.6 Vetrocamera

10 anni di garanzia contro la formazione di condensa all'interno del vetro****

****Si precisa che: A) il controllo ottico di una vetrata posto in opera deve essere effettuato da una distanza non inferiore a 2 metri e in condizioni di normale illuminazione diurna (in condizioni di luce naturale diffusa, come ad esempio cielo coperto), senza irraggiamento solare diretto; B) l'osservazione deve avvenire dall'interno dell'edificio verso l'esterno. L'eventuale presenza di puntini, bollicine, graffi, corpi estranei o sporcizia in generale, non visibile nelle suddette condizioni non può essere considerata difetto. Come da indicazione di Assovetro (Associazione Nazionale degli Industriali del Vetro).

Eventuali rotture da shock termico, causate da motivi naturali o artificiali, non sono coperte da garanzia.

2. INDICAZIONI GENERALI E LIMITI TECNICI DELLA GARANZIA

I difetti/vizi/difformità di qualsiasi genere dovranno essere, sempre senza ritardo, comunicati non appena ricevuta la merce e comunque entro i termini di legge.

Si precisa come non sussista alcun difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo usando l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni e/o materiali forniti dal consumatore stesso.

Le prestazioni in garanzia vengono meno per non conformità e/o malfunzionamenti derivanti da elementi costruttivi (e.g. assestamento del corpo architettonico). I termini di garanzia decorrono dalla data di consegna della merce. La garanzia consiste nella sostituzione completa o parziale del prodotto o nell'esecuzione di lavori di riparazione o correzione salvi i limiti di cui all'art. 130 Codice del Consumo. I danni indiretti e le spese che esulano da tali limiti, non sono contemplati nella garanzia e restano pertanto a carico del consumatore.

Si sottolinea, a titolo esemplificativo, che non sono coperti da garanzia eventuali danni verificatisi durante il trasporto, ovvero riconducibili ad una cattiva conservazione, all'usura connessa al normale utilizzo e/o all'azione degli agenti atmosferici, ad un utilizzo improprio e/o inadeguato, ad un trattamento errato o negligente, a manomissione del prodotto, ad inconvenienti derivanti da errato montaggio e/o utilizzo e/o al superamento dei limiti prestazionali, **all'inosservanza delle istruzioni di montaggio e/o di manutenzione**, a modifiche e/o riparazioni improprie, a reazioni chimiche e/o fisiche della superficie del bene dovute a un uso inadeguato (e.g. danneggiamenti causati da oggetti taglienti).

Non sono in ogni caso coperti da garanzia danni riconducibili ad una cattiva posa in opera.

Resta espressamente esclusa ogni responsabilità in ordine ad eventuali danni indiretti o mancati guadagni riconducibili al difetto/vizio/difformità in garanzia.

Qualora il prodotto venga impiegato o utilizzato in modo anomalo la garanzia decade completamente. Eventuali danni alla superficie dei prodotti causati da detersivi aggressivi e/o abrasivi non sono coperti dalla garanzia.

È parimenti esclusa l'operatività della garanzia in caso di corrosione della ferramenta o di altre parti meccaniche dovuta ad impiego di agenti chimici di pulizia (e.g. candeggina, acido muriatico, ammoniaca, acetici etc.) o in ambienti carichi di salinità

Tutte le parti mobili (e.g. tapparelle, corde per l'azionamento delle stesse, rulli avvolgibili, maniglieria, copricerniere, accessori vari, apparati a sporgere, motori, veneziane, zanzariere, chiudiporta etc.) non sono coperte dalla garanzia convenzionale decennale sopra descritta, ma godono invece esclusivamente della garanzia legale di durata biennale.

Ogni garanzia viene meno nel caso di interventi effettuati da parte di personale non autorizzato.

Per ulteriori informazioni e chiarimenti in merito, non esitate a contattare il nostro Servizio di Assistenza Post-Vendita.

3. RISERVA DI PROPRIETÀ

Nel caso di pagamenti dilazionati, la vendita si intende fatta con patto di riservato dominio a favore di Piva Group Spa sino a completo pagamento dell'intera somma dovuta. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1523 Cod. Civ., assume i rischi della vendita dal momento della consegna, e acquisisce la proprietà solo a pagamento integrale della fornitura.

4. GESTIONE RECLAMI E RESI

Eventuali reclami per vizi o difetti palesi della merce consegnata dovranno pervenire presso la sede di Piva Group Spa per iscritto (tramite lettera raccomandata A/R, fax, pec) **entro e non oltre 8 giorni** dal ricevimento della merce, eventualmente correlati con l'opportuna documentazione di supporto.

Non vengono presi in considerazione eventuali reclami pervenuti oltre il termine stabilito o inviati con modalità diverse da quanto sopra riportato; inoltre non si accettano reclami se vengono eseguiti interventi non autorizzati di qualsiasi genere sulla merce dopo la consegna. Potrà essere effettuato un successivo sopralluogo da parte di un responsabile dell'azienda per verificare quanto contestato. Non si accettano resi se non espressamente autorizzati dalla ditta. La merce deve essere in ogni caso restituita all'azienda in perfetto stato presso il nostro stabilimento con spedizione in porto franco. Fatto salvo quanto previsto sopra, ogni altra problematica relativa alla garanzia sulla merce è regolata dalle vigenti disposizioni normative. Verrà effettuata gratuitamente solamente l'assistenza dovuta al cattivo funzionamento del serramento, imputabile a difetti di produzione.

4.1 Riserva di Controllo

La merce viaggia sempre per conto, rischio e pericolo del cliente ancorché sia convenuta la resa franco destino. Si ricorda al cliente di controllare sempre la merce al momento dello scarico ed esporre, in caso di danni o anomalie, riserva motivata, indicando la causa come, collo rotto, bucato, ammaccato ect.. nella ricevuta di consegna, in quanto senza motivazione non sarà riconosciuto il reclamo.

Al momento della consegna della merce, il cliente è tenuto a controllare che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato sul documento d'accompagnamento.

Importante! Ritirare la merce dal trasportatore, scrivendo sulla bolla di consegna:

- **Nessun problema:** ritiro con riserva di controllo dell'integrità del contenuto, imballo esternamente integro;
- **Imballo rotto:** imballo danneggiato, ritiro con riserva di controllo all'interno.

Controllare subito la merce e comunicare **entro 3 giorni ogni danno o anomalia**. Rispondiamo dei danni da trasporto comunicati entro 3 giorni dalla firma della bolla solo se motivati da riserva di controllo.

Difetti da trasporto

I difetti da trasporto possono essere riconosciuti in garanzia solo e soltanto se sono segnalati al momento della consegna. Segnalazioni successive o che arrivano dal cantiere non possono essere in alcun modo ricondotte a Piva Group e pertanto non rientrano nella copertura della garanzia. **Ogni segnalazione va accompagnata da documentazione fotografica esaustiva.**

4.2 Vetro

Si precisa che: A) il controllo ottico di una vetrata posto in opera deve essere effettuato da una distanza non inferiore a 2 metri e in condizioni di normale illuminazione diurna (in condizioni di luce naturale diffusa, come ad esempio cielo coperto), senza irraggiamento solare diretto; B) l'osservazione deve avvenire dall'interno dell'edificio verso l'esterno. L'eventuale presenza di puntini, bollicine, graffi, corpi estranei o sporcizia in generale, non visibile nelle suddette condizioni non può essere considerata difetto.

Come da indicazione di Assovetro (Associazione Nazionale degli Industriali del Vetro) e della normativa UNI 11404

Non sono inoltre soggetti a reclami problemi legati a:

- Condensa esterno/interno vetro dell'abitazione perché non è sinonimo di difetto (punto 5.4.4 UNI 11404)
- Differenze cromatiche del vetro perché derivanti da lotti di produzione differenti (punto 5.2 UNI 11404)
- Il timbro presente all'interno di alcune particolari vetrocamere, in quanto ne attestano la qualità
- Rotture dovute a shock termico

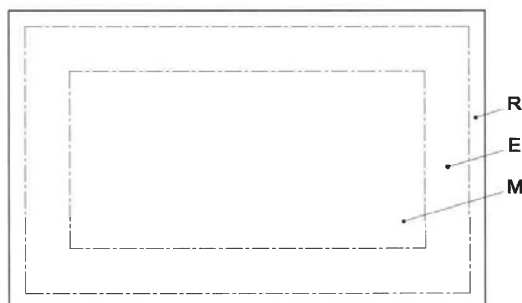
Sono invece soggetti a reclami problemi legati alla pulizia dei vetri, il reclamo deve arrivare **entro 1 mese dalla vendita**.

4.3 Regolamentazione difetti visivi (per la regolamentazione completa si rimanda alla lettura della normativa UNI 11404)

figura 1 Rappresentazione schematica delle zone di un prodotto vetrario

Legenda

- R Zona coperta dal telaio. In assenza di telaio, per i soli vetri temprati e stratificati di sicurezza, zona compresa entro una fascia di 3 mm a partire dal bordo della lastra
- E Zona di bordo dell'area visibile perimetrale, che si estende a partire dalla zona R fino ad uno spessore di 50 mm
- M Zona di visione principale



Difetti puntiformi - Vetrate Isolanti

Difetti puntiformi - Vetrate Isolanti					
Zona	Dimensione del difetto (alone escluso) (Ø in mm)	Dimensione della lastra S (m ²)			
		S ≤ 1	1 < S ≤ 2	2 < S ≤ 3	3 < S
R	Tutte le dimensioni	Nessuna limitazione			
E	Ø ≤ 1	Se presenti non più di 2 in un'area di Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 3	3	1 per metro di perimetro		
	Ø > 3	Non ammesso			
M	Ø ≤ 1	Se presenti non più di 2 in un'area di Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 2	2	3	4	5+2/m ²
	Ø > 2	Non ammesso			

Residui puntiformi e macchie - Vetrate Isolanti

Residui puntiformi e macchie - Vetrate Isolanti			
Zona	Dimensioni e tipo (Ø in mm)	Area del pannello S (m ²)	
		S ≤ 1	1 < S
R	Tutti	Nessuna limitazione	
E	Difetti puntiformi Ø ≤ 1	4	
	Difetti puntiformi 1 mm < Ø ≤ 3	3	1 per m di perimetro
	Macchia Ø ≤ 17	1	
	Difetti puntiformi Ø > 3 e macchia Ø > 17	Massimo 1	
M	Difetti puntiformi Ø ≤ 1	Massimo 2 in ogni area di diametro Ø ≤ 20 cm	
	Difetti puntiformi 1 mm < Ø ≤ 3	Massimo 2 in ogni area di diametro Ø ≤ 20 cm	
	Difetti puntiformi Ø > 3 e macchia Ø > 17	Non accettabile	

Difetti lineari/estesi - Vetrate Isolanti

Difetti lineari/estesi - Vetrate Isolanti		
Zona	Lunghezze individuali (mm)	Totale delle lunghezze individuabili (mm)
R	Nessuna limitazione	
E	≤30	≤90
M	≤15	≤45

I graffi capillari sono ammessi se non concentrati da apparire all'esame visivo come macchie.

Vetrate isolanti multiple

Per la vetrata isolante tripla, il numero di difetti di cui ai prospetti 1, 2 e 3 devono essere aumentate del 25%.

5. PRINCIPALI TIPOLOGIE DI ROTTURE DEL VETRO SUCCESSIVE ALL'INSTALLAZIONE

5.1 Shock Termico

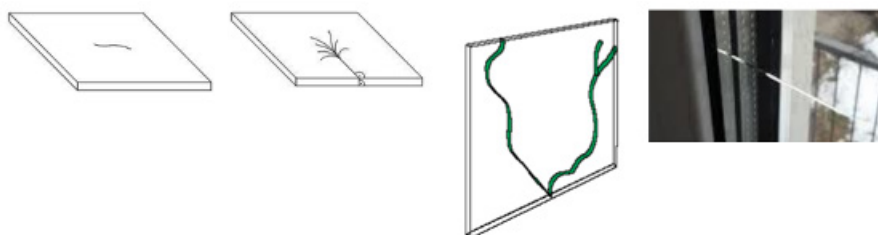
Le rotture da shock termico non sono coperte da garanzia. Sono rotture che si innescano quando il vetro viene messo sotto sforzo da variazioni di temperatura tra diversi punti sulla stessa superficie.

Queste tensioni, dovute magari alla presenza di zone d'ombra limitate (esempio un albero o una tenda frangisole oppure una superficie riflettente nelle vicinanze del vetro) quando superano il punto di rottura provocano una frattura da shock termico. Queste rotture si generano ortogonalmente partendo dal bordo del vetro e possono svilupparsi in diversi modi come ad esempio

- Fermarsi a pochi cm dal bordo
- Svilupparsi in modo serpeggiante a uno o più rami
- Possono dirigersi verso il centro della lastra

I vetri temperati non sono soggetti a questo tipo di rottura. L'utilizzo di vetri temperati va valutato in cantiere al momento del rilievo misure. Anche i vetri stratificati sono soggetti a questo tipo di rottura.

Alcuni esempi di rottura



5.2 Da spessore di appoggio

Questo tipo di rottura parte dall'appoggio del vetro sullo spessore di vetraggio e solitamente dall'angolo in basso lato cerniera, che è il punto di maggior pressione sul vetro.

L'appoggio del vetro sullo spessore può innescare rotture per svariate ragioni:

- Per shock termico
- Per chiusure accidentali e brusche delle ante
- Per microfessure presenti sul bordo vetro

Per attenuare questo fenomeno Piva Group utilizza vetri che vengono sfilettati all'origine. La sfilettatura delle lastre riduce le microfratture (invisibili ad occhio nudo) attenuando in questo modo il fenomeno di rottura.

Normalmente la rottura causata da un appoggio non idoneo avviene quasi subito o al massimo nella prima settimana successiva all'assemblaggio. Passato questo lasso di tempo queste rotture non possono essere riconosciute in garanzia.



5.3 Disallineamento - Disallineamento Canaline Vetro

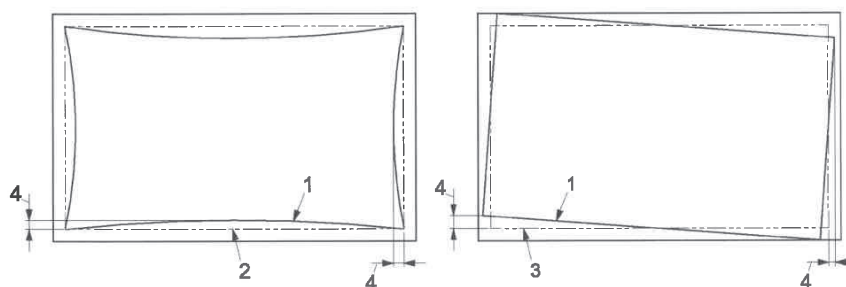
I vetri installati su serramenti vengono assemblati dalle vetrerie manualmente o industrialmente questo può comportare dei disallineamenti tra le canaline e il bordo del vetro o, nel caso di vetrate triple, anche tra le stesse canaline.

Tale caratteristica non è contestabile

figura 4 Esempi di scostamento del distanziatore

Legenda

- 1 Distanziatore
- 2 Forma teorica del distanziatore
- 3 Posizione teorica del distanziatore
- 4 Scostamento



Tolleranze allineamento distanziatore

	Lunghezza bordo $\leq 2,5$ m	Lunghezza bordo $> 2,5$ m e $< 3,5$ m	Lunghezza bordo $> 3,5$ m
Vetrata Doppia	3 mm	4 mm	6 mm
Vetrata Tripla	3 mm	5 mm	6 mm

6. GRAFFI DIFETTI SU SUPERFICI

Dovranno essere comunicati entro **2 settimane dalla consegna**. Graffi e difetti nascosti dalla pellicola protettiva integra, sono in garanzia. Eventuali graffi e difetti riportati anche su pellicola protettiva verranno valutati di volta in volta. **Attenzione, la pellicola protettiva va tolta al momento della posa.**

Graffi e difetti superficiali vanno inoltre visonati a distanza di almeno 2 metri con illuminazione diffusa, senza luci dirette e in posizione frontale all'infisso. L'eventuale presenza di puntini, bollicine, graffi, corpi estranei o sporcizia in generale, non visibile nelle suddette condizioni o in zone poco visibili, non può essere considerata difetto. Eventuali imperfezioni, se non segnalate prima della posa in opera, non possono essere coperte da garanzia.

6.1 Regolamentazione di intervento in caso di difetti riconosciuti:

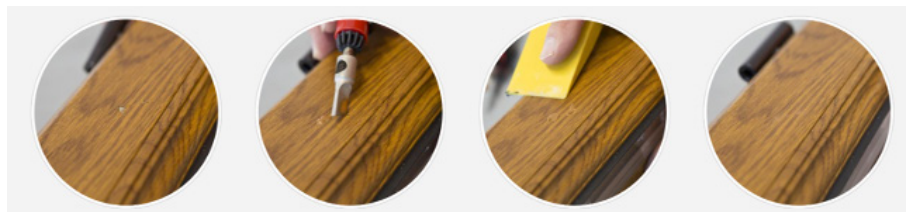
- **Graffi superficiali sui profili colorati in massa:** NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici.
- **Graffi superficiali sui profili rivestiti:** NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con prodotti aggressivi specifici o con pennarelli di ritocco.

Esempio di ritocco con pennarelli



- **Graffi marcati sui profili colorati in massa:** NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici.
- **Graffi marcati sui profili rivestiti:** NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con l'utilizzo di cere specifiche colorate applicate a caldo e opportunamente levigate.
- **Graffi molto marcati sui profili colorati in massa:** NON prevedono la sostituzione del prodotto se potranno essere eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici, in caso contrario sarà possibile valutare la sostituzione del solo prodotto specifico difettoso (ad esempio la sola anta che presenta il difetto).
- **Graffi marcati sui profili rivestiti:** NON prevedono la sostituzione del prodotto se potranno essere eliminati/attenuati con l'utilizzo di cere specifiche colorate applicate a caldo e opportunamente levigate. In caso contrario sarà possibile valutare la sostituzione del solo prodotto specifico difettoso (ad esempio la sola anta che presenta il difetto).

Esempio di ritocco con cera a caldo



GRAFFI SUPERFICIALI	
COLORI IN MASSA	PELLICOLATI
NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici.	NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con prodotti aggressivi specifici o con pennarelli di ritocco

GRAFFI MARCATI	
COLORI IN MASSA	PELLICOLATI
NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici.	NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno eliminati/attenuati con l'utilizzo di cere specifiche colorate applicate a caldo e opportunamente levigate

GRAFFI MOLTO MARCATI	
COLORI IN MASSA	PELLICOLATI
NON prevedono la sostituzione del prodotto se potranno essere eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici, in caso contrario sarà possibile valutare la sostituzione del solo prodotto specifico difettoso (ad esempio la sola anta che presenta il difetto).	NON prevedono la sostituzione del prodotto se potranno essere eliminati/attenuati con l'utilizzo di cere specifiche colorate applicate a caldo e opportunamente levigate. In caso contrario sarà possibile valutare la sostituzione del solo prodotto specifico difettoso (ad esempio la sola anta che presenta il difetto)

6.2 Bolle sotto pellicola

NON prevedono la sostituzione del prodotto e saranno prima eliminati/attenuati meccanicamente e poi, con l'utilizzo di cere specifiche colorate applicate a caldo, opportunamente levigate.

6.3 Corpi estranei

Corpi estranei sui profili colorati in massa: normalmente prevedono la sostituzione del prodotto se non possono essere eliminati/attenuati con metodo abrasivo e/o con prodotti aggressivi specifici.

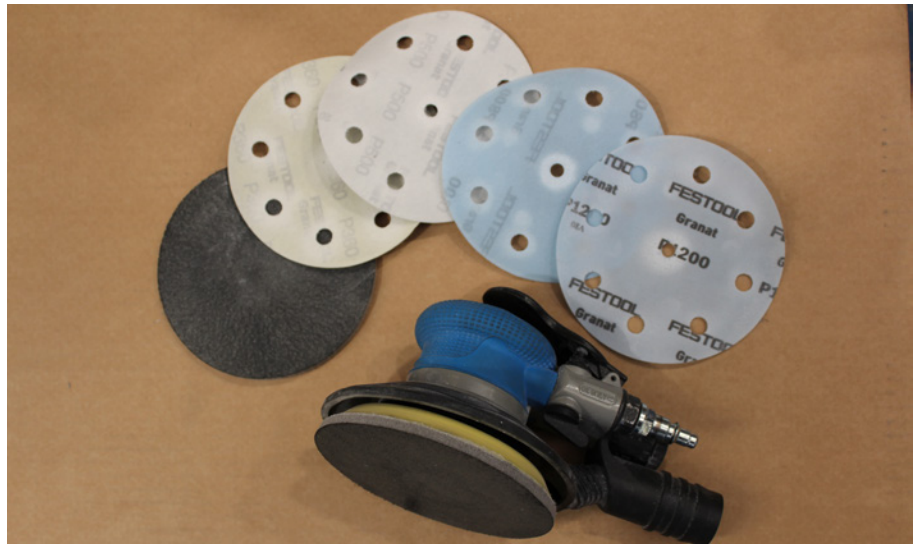
6.4 Sporczia in genere

La pulizia dei prodotti è completamente a carico del destinatario. Non sono da considerarsi difetto accumuli di polvere, trucioli da lavorazione e impronte presenti soprattutto su colori chiari.

Piva Group spa garantisce che l'imballaggio dei prodotti viene eseguito con cura ma non può garantire, vista l'elettrostaticità del PVC, l'assenza di inquinanti sulle superfici.

Eventuali presenze di trucioli da lavorazione del ferro, sul lato basso dei telai che danno luogo a macchie di ruggine sulla superficie interna del profilo, vanno eliminate con prodotti aggressivi specifici e non costituiscono difetto. Questo difetto non prevede la sostituzione di alcun componente e la pulizia è a carico del destinatario.

Attrezzatura per la levigatura delle superfici dei profili colorati in massa



6.5 Differenti tonalità tra Bianco in massa e Bianco Pellicolato

Eventuali differenze cromatiche o del disegno delle venature (Bianco Pellicolato) possono essere dettate da diversi lotti di produzione del profilo, stesso discorso per gli accessori come piatte, cassonetti ect. Non sono quindi accettati reclami sulle differenze cromatiche in quanto potenzialmente fisiologiche. Le eventuali differenze rientrano nel range di tollerabilità della normativa di riferimento UNI EN 513 2019 –

Per i serramenti in alluminio, valgono le normative QUALICOAT/QUALICOAD

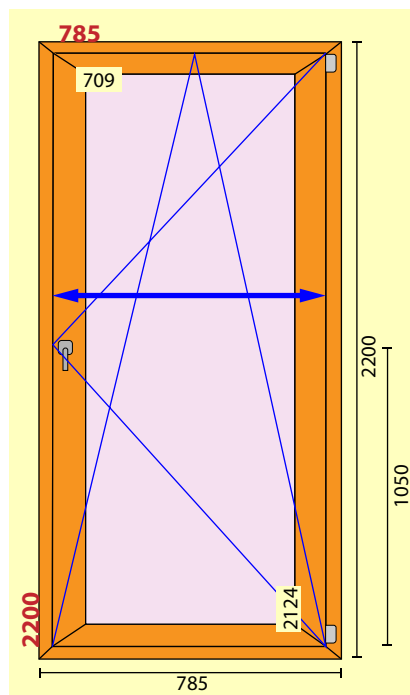
7. TOLLERANZE DIMENSIONALI

Rientrano nelle normali tolleranze di costruzione i seguenti scostamenti dimensionali dei prodotti anta telaio:

- Telaio misura dichiarata L e H ± 2 mm (esempio dichiarate 785 e 2200)
- Anta misura dichiarata L $\pm 1,5$ mm H ± 2 mm (esempio dichiarate 709 e 2124)

7.1 Tolleranze su scostamenti frontali ante

Misura larghezza anta al centro: larghezza lato basso o alto $\pm 1,5$ mm (Misura di riferimento 709 $\pm 1,5$ mm)



7.2 Tolleranze su imbarcamenti interni/esterni delle ante:

Gli imbarcamenti al centro delle ante sono causati da differenze (delta T°) di temperatura tra la parte esterna ed interna dell'infisso posato. Maggiore è il delta T° tra interno ed esterno maggiore sarà l'imbarcamento (effetto arco) che l'anta subirà. Per attenuare il fenomeno, del tutto naturale, Piva Group spa inserisce all'interno dei profili appositi rinforzi che contrastano il fenomeno. Normalmente il fenomeno cambia di intensità nel corso delle diverse stagioni.

Qualora questo fenomeno inibisca l'utilizzo del serramento saranno adottati i seguenti interventi:

- aggiunta di un rinforzo supplementare posto in opera tra vetro ed anta per aumentare la rigidità delle ante interessate dall'imbarcamento.

Trattandosi di un fenomeno naturale e dipendente da fattori ambientali, che Piva Group spa non può prevedere, l'intervento di messa in opera sarà a carico dell'acquirente. Il rinforzo sarà fornito gratuitamente.

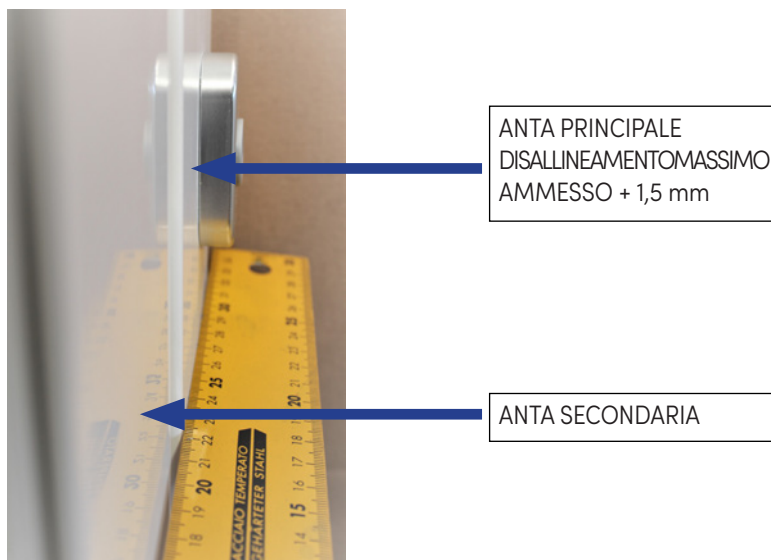
L'imbarcamento ammesso nelle tolleranze è di 1,5 mm per metro misurato ad anta non riscaldata o esposta al sole. La misura va presa con staggia appoggiata agli estremi dell'anta nella parte concava interna dell'arco.

Esempio: anta alta 2200 mm imbarcamento ammesso 3,3 mm

7.3 Complanarità anta/scambio battuta/anta

Ad ante chiuse nelle finestre/porte a due ante la complanarità tra anta secondaria ed anta principale può non essere garantita. Causa guarnizioni, tappi terminali e tolleranze della ferramenta le ante principali, a finestra chiusa, possono avere un disallineamento complanare fino a +1,5 mm rispetto all'anta secondaria.

Questa caratteristica è tipica del prodotto.

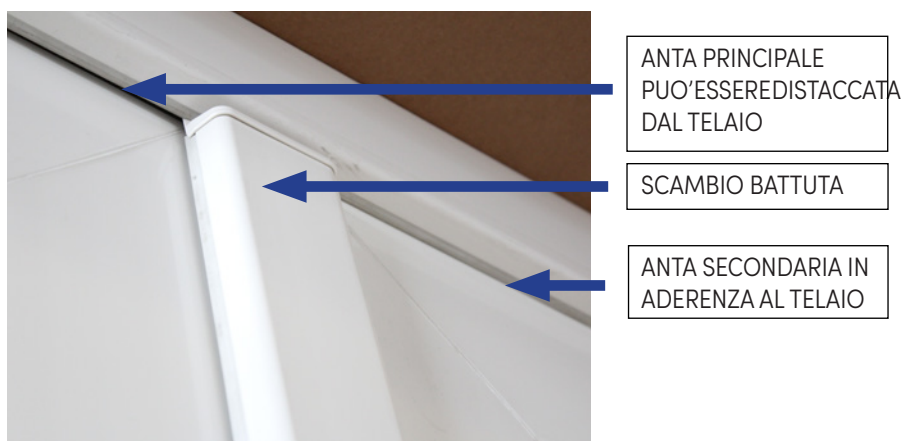


7.4 Allineamento ante

Nel caso di portefinestre con serratura, anche l'allineamento tra ante in prossimità del telaio in alto, non può essere garantito per molti fattori. Alcuni fattori che concorrono a questo disallineamento sono i seguenti:

- Punto di chiusura anta principale in alto è su anta secondaria e non sul telaio superiore. Le serrature non prevedono punti di chiusura perimetrali ma solo frontali.
- Catenaccio anta secondaria con tolleranze di scorrimento
- Tappo superiore di finitura scambio battuta con sormonti
- Guarnizioni di chiusura che creano effetto molla dell'anta principale (spingono il lato alto dell'anta principale verso l'interno)

Per limitare il fenomeno si consiglia l'uso di aste a leva (anziché i classici catenacci) soprattutto per le serrature dei portoncini e portefinestre con serratura. È sconsigliato l'uso di serrature a comando maniglia o comando chiave che aumentano l'effetto distacco causa mancanza di punti di chiusura costanti.



7.5 Servizi gratuiti

La Piva Group spa offre alla propria clientela alcuni servizi gratuiti. Due esempi per tutti sono le rifilature dei telai o i fori di fissaggio per la posa in opera. Su questi servizi la Piva Group non accetta contestazioni o richieste di rimborso avanzate dalla clientela.

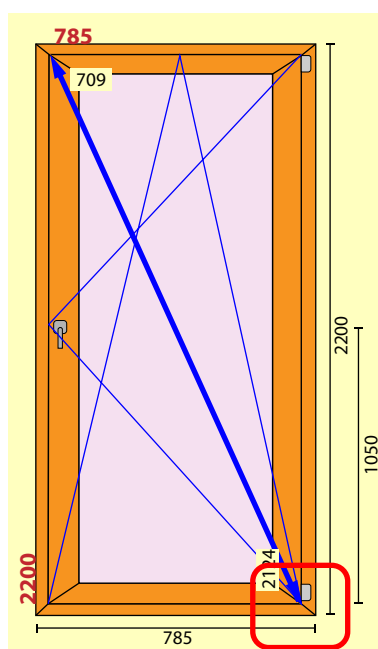
Esempio

Viene richiesta la rifilatura del telaio a Z in basso. Il telaio viene consegnato senza la rifilatura per un problema produttivo. Il cliente dovrà eseguire la lavorazione in cantiere a sue spese. Lo stesso vale in tutti gli altri casi di gratuità dei servizi.

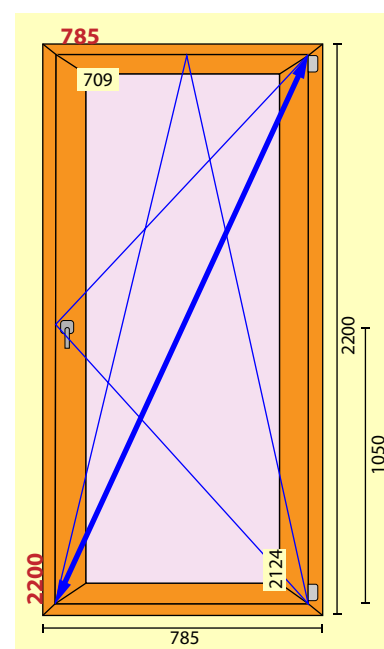
7.6 Diagonali di vetraggio

Le diagonali di vetraggio delle ante hanno delle tolleranze produttive. La vetratura delle ante avviene in modo manuale. A causa di questo, ma anche per gli spessori che vengono usati tra vetro e anta, il sistema produttivo non consente l'assoluta messa in squadra di quest'ultima. Per consentire però un corretto funzionamento dell'anta in apertura e chiusura viene stabilito che tra le diagonali A e B (A è la diagonale portante) la differenza massima ammessa può essere di:

- ante fino a 500 mm di larghezza - ± 3 mm
- ante fino a 1000 mm di larghezza - ± 2 mm
- ante fino a 1500 mm di larghezza - $\pm 1,5$ mm



DIAGONALEA(da angolo cerniera)



DIAGONALEB(da angolo opposto cerniera)

La differenza tra le 2 diagonali può variare nel tempo causa l'assestamento in opera del serramento. Tendenzialmente le ante si abbassano di qualche millimetro già a distanza di qualche mese dall'installazione. Questo assestamento è considerato naturale e pertanto, eventuali interventi di regolazione, sono a carico dell'acquirente.

7.7 Fori di decompressione

Sui telai e sulle ante vengono eseguiti dei fori di decompressione, come da indicazioni dei sistemisti, che possono essere anche a vista ed in più punti sia dei telai che delle ante.

Esempio di foro di decompressione



7.8 Giunzioni meccaniche piantoni e traversi

La Piva Group adotta per i propri sistemi, la giunzione meccanica dei piantoni o traversi.

La finitura, in prossimità, della giunzione è determinata da modalità esecutive standardizzate e certificate.

Non si accettano contestazioni in merito alla finitura in questione. La Piva Group si riserva la possibilità di utilizzo di sistemi di fissaggio a vista o nascosti a seconda dei modelli o della disponibilità di approvvigionamento delle materie prime.

Alcuni esempi di giunzione



7.9 Tappi terminali scambio battuta

Esempio di finitura con tappo terminale dello scambio battuta. I colori dei tappi differiscono dal colore del serramento, essendo i tappi disponibili solo in

alcune colorazioni monocromatiche. Gli abbinamenti sono standardizzati e regolamentati a seconda dei sistemi utilizzati. Non si accettano contestazioni per le scelte cromatiche e per la finitura in questione. Resta inteso che la scelta cromatica del tappo è quella più prossima al colore base del profilo.



7.10 Saldatura delle guarnizioni

La saldatura delle guarnizioni è un processo unico che avviene contemporaneamente alla saldatura dei profili. La conformazione e la posizione delle guarnizioni però non consente una calibratura costante e quindi l'aspetto estetico, a prodotto finito, non ha una costanza qualitativa estetica. Non è conforme invece la guarnizione non saldata o strappata ed in questo caso va sostituita con opportuna guarnizione di sostituzione. Questo non comporta il rifacimento di alcun componente.

Di seguito riportiamo alcune possibili finiture della guarnizione di battuta anta su telaio



7.11 Pannelli MDF

2 anni di garanzia per la copertura da eventuale rigonfiamento e/o distacco della pellicola Acrillica non dovuti ad infiltrazioni d'acqua. In questi casi il pannello sarà sostituito gratuitamente previa verifica da parte dell'installatore e successiva autorizzazione della Piva Group Spa. La garanzia decade qualora il pannello sia stato trattato con agenti aggressivi

o qualora essi provengano dall'ambiente esterno. I pannelli devono essere puliti con acqua e detergente neutro non usando panni abrasivi o detergenti che contengono solventi, ammoniaca o alcol.

La garanzia viene inoltre invalidata dall'utilizzo del pannello per funzioni diverse dalla normale applicazione e nel caso in cui siano state rispettate le normali procedure di posa dello stesso, che prevedono tra l'altro, l'applicazione di un isolante nelle sezioni particolarmente esposte ad ambiente umido non coperte dalla pellicola. E comunque prima dell'inserimento nel profilo è obbligo applicare sulle parti in vista una guaina isolante.

La garanzia cessa automaticamente quando, senza il consenso della PivaGroup Spa, siano effettuate riparazioni o cambiamenti di qualsiasi natura.

La garanzia si intende per sostituzione e/o riparazione gratuita dei pezzi che presentassero difetti di fabbricazione.

Per errori di produzione della merce e/o difetti della stessa, nonché di un suo cattivo funzionamento in relazione alla pattuita destinazione d'uso, di cui, comunque, sarà accertata la responsabilità di Piva Group, sarà riconosciuta, solo ed esclusivamente, la riproduzione e la riconsegna della stessa merce identica per quantità e qualità (genere e tipo) priva di ogni vizio e perfettamente funzionante. L'azienda inoltre si riserva di sostituire le parti tecniche in base alle disponibilità del mercato. Restano, quindi, esclusi tutti gli eventuali altri costi sostenuti come ad esempio: montaggio, ore uomo, ore di viaggio, oneri di trasporto, ecc...nonché ogni altra ragione di risarcimento diretta o indiretta.

Non rientrano nella garanzia sostituzione di prodotti usurati da agenti atmosferici o danneggiati da terzi.

7.12 Tapparelle

Eventuali reclami andranno segnalati **entro 8 giorni dalla consegna della merce correlando il tutto con una breve descrizione e materiale fotografico**. Se dal materiale fotografico non si evince la problematica esposta, un tecnico specializzato fisserà un appuntamento per effettuare un sopralluogo. Successivamente si procederà al ritiro del prodotto e si procederà con la sostituzione in garanzia. Se il prodotto non conforme non viene restituito e non sono presenti accordi in tal senso, la fornitura in sostituzione viene addebitata al cliente. Le sostituzioni in garanzia dovranno avvenire entro i termini di legge, e cioè entro e non oltre i 6 mesi dalla consegna del materiale e coprono difetti di fabbricazione, deformazione e non di installazione.

7.13 Giacenza

La giacenza comporta la sosta momentanea della merce presso la sede Piva Group. L'azienda non risponde ai danni arrecati alla merce lasciata in giacenza, **dopo una settimana di stoccaggio**.

7.14 Gestione Problemi non coperti da garanzia Piva Group

Piva Group è disponibile ad intervenire con propri tecnici in assistenza e su richiesta per risoluzione problemi, l'intervento verrà organizzato dai nostri uffici nelle tempistiche più brevi possibili nel rispetto dell'organizzazione costi.

Interventi orario: 25 Euro Costo KM: 1.16/Km

Tali interventi verranno effettuati dopo accettazione del preventivo.

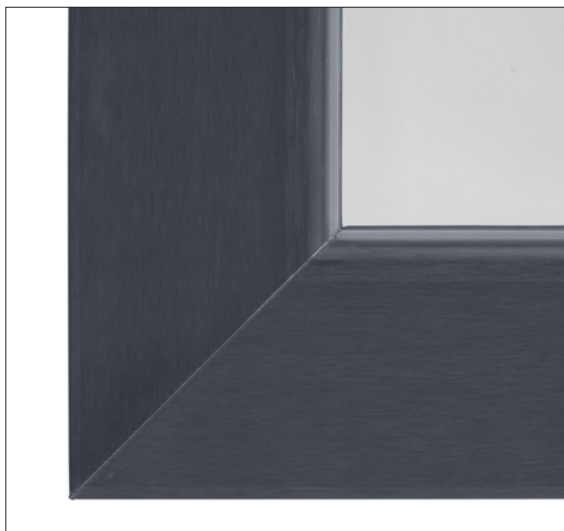
7.15 Qualità Saldatura Estetica

La saldatura V Perfect è tipica sui prodotti standard, mentre sui prodotti speciali, la saldatura effettuata è quella tradizionale. Piva Group si riserva il diritto di fornire prodotti saldati con sistema V Perfect o tradizionale, senza preavviso, qualora ci siano esigenze produttive particolari o straordinarie

(fermi macchina, dimensioni non standard, colori particolari, rotture di attrezzature ect). Questo potrebbe comportare una differenza di finiture sulla stessa commessa.

Di seguito elenchiamo i limiti di tolleranza ammessi sulla qualità estetica della saldatura.

Finitura Angolo Serie Acrylcolor



Finitura Esterna - Saldatura Angolo - Telaio Rivestito



Finitura Esterna Anta Bianco



Finitura Esterna Anta Bianco Standard



Finitura Esterna Rivestito Anta Sagomata



Finitura Interna Anta Bianco Frassinato



Finitura Interna Anta Bianco



Finitura Interna Linea Speciali Bianco Standard



Finitura Interna Telai Rivestiti



Finitura Interno Angolo - Anta-Telaio Rivestiti



Finitura Interno Angolo Anta Bianco Standard



Finitura Interna Rivestito Speciale

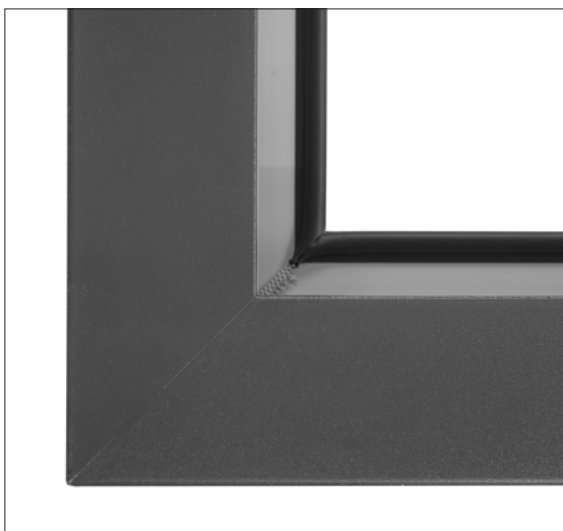


Finitura Interna Rivestito Antracite



NB: La lucentezza diversa in prossimità della saldatura è ammessa e rientra nelle tolleranze. Questa è presente solo su alcune pellicole ed è una caratteristica che non può essere eliminata in alcun modo. Nel tempo, l'effetto di lucentezza, tende ad affievolirsi.

Finitura Interna Telaio Rivestito Antracite



NB: La lucentezza diversa in prossimità della saldatura è ammessa e rientra nelle tolleranze. Questa è presente solo su alcune pellicole ed è una caratteristica che non può essere eliminata in alcun modo. Nel tempo, l'effetto di lucentezza, tende ad affievolirsi.

Finitura Telaio Aluclip Esterna



Finitura Anta Aluclip Esterna



Finitura Esterna Rivestito Bicolore



Finitura Interna Rivestito Bicolore





Piva Group SpA

Via Roma, 139 - Roncanova di Gazzo V.se - Verona - Italia

Tel. +39 0442 536111

info@pivagroupspa.com

www.pivagroupspa.com