



ostyn[®]
HOME & OUTDOOR
EXTENSIONS



v2026.7.1

**onderhoud
& garantie**

UW OSTYN CONSTRUCTIE: ONDERHOUD & GARANTIE

Dit document is uw naslagwerk. Het legt uit wat u van de gebruikte materialen mag verwachten, welk gedrag normaal is en geen gebrek, en wat onder garantie valt. Voor het praktische onderhoud — hoe u reinigt en met welke producten — verwijzen we naar de folders in uw OSTYN Care Box.

UW ONDERHOUD ZIT IN DE CARE BOX

Bij oplevering krijgt u van ons de **OSTYN Care Box**. Daarin vindt u de onderhoudsproducten met een stap-voor-stap foldertje: **WOCA** voor het onderhoud van **hout**, **Novatio** voor **aluminium, glas en HPL**. Dit document beschrijft de eigenschappen en de garantie; de folders beschrijven de concrete handelingen en producten.

Voer het onderhoud van hout idealiter **jaarlijks** uit: ofwel met een **transparante hydrofuge** die het oppervlak waterafstotend maakt, ofwel met een **olie** die kleur geeft én beschermt. Dat komt het materiaal en de constructie ten goede, verlengt de levensduur aanzienlijk en vermindert of verwijdt veel van de esthetische oneffenheden die eigen zijn aan een natuurlijk materiaal.

INHOUD

- | | | | |
|---|------------------------------------|---|------------------------------|
| 1 | Garantie | 5 | Kitvoegen en rubbers |
| 2 | Hout — een natuurproduct dat leeft | 6 | Schrijnwerk en sluitwerk |
| 3 | Aluminium | 7 | Platte daken, goten & afvoer |
| 4 | Beglazing | 8 | Praktische aandachtspunten |

1. GARANTIE

1.1 Toepassing

Deze garantie geldt voor door OSTYN geleverde én geplaatste houtskeletconstructies en aanverwante elementen (tuinhuizen, carports, poolhouses, veranda's en woninguitbreidingen). Ze is aanvullend op de dwingende wetgeving en doet geen afbreuk aan de consumentenrechten. Alle commerciële garanties en serviceverplichtingen gelden enkel voor werken die volledig betaald zijn volgens de afgesproken modaliteiten. De garantietermijnen starten op de datum van definitieve oplevering, en pas nadat de eindfactuur integraal is betaald.

1.2 Garantieduur & dekking

20 jaar

HOUTEN DRAAGSTRUCTUUR & GEVELBEKLEDING

Tegen houtrot, mits het onderhoud conform de voorschriften gebeurt en de constructie correct gebruikt en geventileerd wordt.

10 jaar

ISOLERENDE BEGLAZING

Fabrieksgarantie vanaf productiedatum.
Condensatie in de spouw = vervanging van de glaseenheid (excl. transport en plaatsing).

2 jaar

ONDERDELEN

Hang- en sluitwerk, glazen schuifwanden, en automatisatie (motoren, aandrijvingen, elektronica) — of de fabrikantengarantie indien die langer is.

1 jaar

CONTRACTUELE WAARBORG

Alle overige onderdelen en uitgevoerde werken, waaronder de plaatsing en bevestiging van de gevelbekleding, de regeling en afstelling van ramen, deuren en garagepoorten, en de elastische voegen.

10 jaar

WETTELIJKE AANSPRAKELIJKHEID

Voor veranda's en woninguitbreidingen geldt de decennale aansprakelijkheid (Belgisch recht) voor gebreken die de stabiliteit aantasten of tot infiltratie of lekkage leiden. Dit document beperkt noch verruimt die wettelijke waarborg.

1.3 Voorwaarden

- De garantie start op de opleveringsdatum zoals vermeld op de opleveringsbon.
- Onderhoud is verplicht: de onderhoudsvoorschriften maken integraal deel uit van deze garantie. Niet-naleving schort de garantie op of doet ze vervallen.
- Een onderhoudsbewijs hoeft niet ingewikkeld te zijn: een factuur of betalingsbewijs van het onderhoud volstaat, of u houdt zelf een eenvoudig logboek bij met de datum en een paar duidelijke foto's.
- De garantie geldt enkel voor normaal, bedoeld gebruik en bij correcte ventilatie en afwatering (vrije waterafvoer, geen stilstaand water tegen de constructie).
- Leveranciers- of fabrikantengarantie geldt waar die langer of breder is. De garantie beperkt zich tot vervangen materiaal (niet tot uren en transport).

1.4 Uitsluitingen (niet-limitatief)

- **Normale veroudering en esthetiek:** verkleuring of vergrijzing van hout, haarfijne droogtescheuren, noesten, werking (krimp en uitzetting), verkleuring of krijten van coatings en profielen.
- **Externe invloeden:** storm, hagel, overstroming, uitzonderlijke windlast, aardverzakking, opstijgend vocht, condens door gebrek aan ventilatie, chloor- of zoutbelasting aan zwembaden, agressieve producten of reinigers.
- **Ontwerp of werken door derden:** fouten in funderingen, ondergrond of aansluitingen die niet door OSTYN voorzien of geplaatst zijn; wijzigingen of herstellingen door derden zonder schriftelijke toestemming; onvoldoende hydrofuge behandeling van een bestaande aanbouwmuur.
- **Oneigenlijk gebruik of overbelasting,** vandalisme of impact, glasbreuk door impact of thermische schok, elektrische schade door netspanningsproblemen.
- **Verbruiks- en slijtagedelen,** smering en afstelling, batterijen, afstandsbedieningen.
- **Gebrekkig onderhoud** of het niet kunnen voorleggen van redelijke onderhoudsbewijzen.

1.5 Procedure bij een probleem

Zichtbare gebreken meldt u schriftelijk binnen de 8 dagen na oplevering. Andere gebreken meldt u binnen de 14 dagen na vaststelling via sav@ostyn.be, met projectnummer, beschrijving, foto's of video en uw contactgegevens. OSTYN mag het gebrek ter plaatse onderzoeken en kiezen voor herstelling, vervanging of terugbetaling van het gebrekkige onderdeel (naar redelijkheid). Gevolgschade is uitgesloten, behoudens dwingend recht. Bij materialen van derden helpt OSTYN u bij het aanspreken van de fabrikant.

1.6 Interventies buiten garantie

Voor interventies of herstellingen die niet onder de garantie vallen, rekenen wij volgende tarieven aan:

- **Werkuren:** € 140 voor het eerste uur, daarna € 80 per bijkomend uur, aangerekend per begonnen half uur.
- **Verplaatsing:** een voorrijkost van € 45 binnen een straal van 25 km; daarbuiten € 0,80 per bijkomende kilometer.

OSTYN maakt vooraf een offerte op (geldig 10 dagen, prijs herzienbaar volgens de marktsituatie). Bij aanvaarding vragen wij steeds een voorschot waarin het eerste uur, de verplaatsing en eventueel materiaal worden aangerekend. Eventuele bijkomende uren worden nadien via een saldofactuur verrekend. Bij vervanging van materialen kan kleurverschil optreden. Alle bedragen zijn exclusief btw.

1.7 Overdracht, geldigheid & rangorde

De garantie is verbonden aan het werk op de oorspronkelijke locatie en is overdraagbaar bij verkoop van het onroerend goed, mits schriftelijke melding binnen 30 dagen na overdracht en overlegging van het garantiebewijs en de onderhoudsbewijzen. Op dit document zijn de Algemene Voorwaarden van OSTYN van toepassing. Bij tegenstrijdigheid gaat dwingend recht voor, vervolgens dit garantiedocument, vervolgens de commerciële offerte. Toepasselijk recht: Belgisch recht; betwistingen volgens de forumkeuze in de Algemene Voorwaarden.

| 2. HOUT — EEN NATUURPRODUCT DAT LEEFT

Hout is een levend materiaal. Het reageert op zon, regen, temperatuur en luchtvochtigheid: het zet uit, krimpt en verkleurt in de tijd. Die reacties horen bij hout en tasten de stevigheid of levensduur van uw constructie niet aan. Elke plank is uniek in kleur, tekening en structuur; uw project kan dus afwijken van catalogus- of toonzaalbeelden.

Wat mag u verwachten

Krimpen, zwellen en werking. Hout neemt vocht op (zwellen) en geeft het weer af (krimpen). Daardoor kunnen dikte en breedte met meerdere millimeters variëren. In een vochtige winter zet het hout uit; in een droge zomer krimpt het, met fijne scheurtjes, spleten of voegen als mogelijk gevolg. Planchetten kunnen schotelen (hol of bol trekken), torderen (licht draaien rond hun lengteas) of kromtrekken. Voegen tussen planken gaan in de zomer open en sluiten in de winter weer grotendeels — een cyclisch proces. Omdat elke plank op zijn eigen manier reageert, verschillen planken onderling in maatvoering en loopt een wand niet overal perfect door; bij meerdelige wanden werkt een deklathet visueel weg. In deur- en raamvleugels kan dit tijdelijk leiden tot iets stroever openen of sluiten (*zie hoofdstuk 6*). Hoe sterker de klimaatschommelingen, hoe zichtbaarder de werking. Wij houden hier in het productieproces rekening mee, maar dit valt nooit volledig uit te sluiten: het is een fenomeen dat onlosmakelijk met hout verbonden is. Een behandeling met een hydrofuge of met de oliën van WOCA vermindert deze verschijnselen echter drastisch.

Kleur, vergrijzing en verkleuring. Kleurverschillen tussen planken zijn normaal; bij geïmpregneerd hout zijn de nuances aanvankelijk sterker, en vlak na impregnatie kunnen kleine groenige zoutpuntjes opduiken die vanzelf vervagen of makkelijk wegborstelen. Onder invloed van UV en regen vergrijst onbehandeld hout daarna geleidelijk naar een zilvergrijze tint. Dat verloopt niet overal even snel: de zuid-westgevel vergrijst tot drie keer sneller dan de noordoostgevel, wat tijdelijk kleurverschil tussen gevels geeft. Daarnaast kunnen looizuren en inhoudsstoffen door regen uitspoelen als donkere strepen, soms ook op aangrenzende ondergronden zoals metselwerk of terrastegels; bij padouk en iroko is dit intenser. Bij vochtige periodes kan oppervlakkige schimmel of blauwschimmel ontstaan op stof en organisch materiaal aan het oppervlak; die dringt niet in het hout en tast de sterkte niet aan. In steden of langs drukke wegen zet luchtvervuiling zich soms af als zwarte puntjes of een grijze waas. Al deze verschijnselen zijn puur esthetisch en kunnen verholpen worden door het hout te behandelen met de WOCA-producten uit uw OSTYN Care Box.

Vochtringen. Bij aanhoudende regen kunnen aan beide zijden van een houten wand ringen of vochtplekken verschijnen. Dat is normaal en trekt weer weg; een behandeling met beits of hydrofuge beperkt het.

Noesten, vlammen, ruwe plekjes. Noesten en vlamtekeningen geven hout zijn natuurlijke uitstraling en verschillen in grootte, aantal en vorm; een noest kan zelfs loskomen zonder kwaliteitsverlies. Ruwe randen zijn bewerkingssporen die u licht kan opschuren.

Hars, merg en pinholes. Bij naaldhout kan op warme dagen hars naar het oppervlak treden; u verwijdert dat met een plamuurmes of harde borstel. Merg kan als donkere streep zichtbaar blijven (louter esthetisch). Bij sommige hardhoutsoorten ziet u mini-boorgaatjes (pinholes) uit de tijd dat de boom nog leefde; de insecten zijn weg en de duurzaamheid is niet aangetast.

Wespenvraat. In het voorjaar en de zomer knagen wespen (vooral de gewone en Duitse wesp) soms oppervlakkig aan houten gevelbekleding om cellulose te verzamelen voor hun nest. De aantasting is zeer oppervlakkig (ongeveer 0,1 mm diep) en uit zich in dunne, grillige lijntjes. Visueel wat storend, maar zonder invloed op sterkte of duurzaamheid; de zones vergrijzen mee en worden minder zichtbaar.

| 3. ALUMINIUM

Aluminium profielen zijn duurzaam, licht en onderhoudsvriendelijk. Ze krijgen standaard een hoogwaardige poederlak of anodisatie die het metaal beschermt. Die afwerking blijft jarenlang mooi, op voorwaarde van correct en regelmatig onderhoud. Onvoldoende of fout onderhoud kan leiden tot verkijting, verkleuring of corrosie en valt niet onder garantie.

IN UW CARE BOX · NOVATIO

De geschikte Novatio-producten en de volledige reinigingsmethode (toegelaten en niet-toegelaten middelen, stap voor stap) vindt u in de **Novatio-folder** van uw Care Box.

Wat mag u verwachten

Blaasvorming op stegen. Bij stegen kan in zeldzame gevallen blaasvorming optreden, soms met kleine afschilfering. Dit is inherent aan het lakprocedé en kan nooit volledig worden uitgesloten. Het heeft geen impact op de kwaliteit of duurzaamheid en tast de systeemgarantie niet aan.

Aanvaardingscriteria. Onze aluminiumafwerking volgt gangbare criteria. Esthetische onvolkomenheden die minder dan 1 % van het zichtvlak beslaan of niet zichtbaar zijn vanaf 3 m bij normaal daglicht, gelden niet als gebrek. Voor gelakte profielen voorzien wij bij plaatsing een retouchestick voor kleine montagesporen.

NIET ONDER GARANTIE

Schade door bouwproducten (kalk, cementsluis, chappe, oplosmiddelen, siliconen), mechanische oorzaken, thermische schokken ($> \pm 80^{\circ}\text{C}$), onvoldoende bescherming tijdens de bouwfase, en het nalaten van de onderhoudsvoorschriften.

4. BEGLAZING

Onze constructies zijn vaak uitgerust met hoogrendementsbeglazing of schuifwanden. Glas is duurzaam en onderhoudsvriendelijk; ook hier horen natuurlijke verschijnselen bij die geen gebrek vormen. Glas reinigt u mee met de Novatio-producten uit uw Care Box.

Condensatie aan de binnenzijde

Condensatie ontstaat wanneer waterdamp neerslaat op een oppervlak waarvan de temperatuur lager ligt dan het dauwpunt. Elke ruimte bevat waterdamp (ademhaling, koken, planten, huisdieren, betonplaat ...). Hoe lager de temperatuur en hoe hoger de vochtigheid binnen, hoe groter de kans op condens. U beperkt het door dampbronnen te verminderen, goed te ventileren en voldoende te verwarmen. Condensatie aan de binnenzijde is normaal en wijst niet op een gebrek aan de beglazing.

Wordt er kort voordien beton of een chappe geplaatst, dan komt er nadien nog lange tijd veel vocht vrij uit de betonplaat of de chappe. Dat verhoogt de kans op condens sterk. In dat geval raden we aan een bouwdroger te gebruiken om het overtollige vocht sneller weg te nemen.

Condensatie aan de buitenzijde

Bij hoogrendementsglas kan tijdens windstille, heldere nachten condens op de buitenzijde ontstaan, vergelijkbaar met dauw op auto's. Het bewijst net de isolerende kracht van uw beglazing.

Condensatie tussen de glasplaten

Dit is meestal te wijten aan een defect in de randafdichting of een plaatsingsfout. In dat geval wordt het glas vervangen. Het glas valt gedurende **10 jaar** onder garantie; transport- en plaatsingskosten zijn niet inbegrepen.

Thermische breuken

Glas kan barsten door grote temperatuurverschillen binnen één glasplaat: gedeeltelijke beschaduwing, donkere objecten achter het glas, stickers, ventilatiemonden of warmtebronnen dicht bij het glas (radiatoren, gordijnen of jaloezieën te dicht tegen het glas).

NIET ONDER GARANTIE

Thermische breuken zijn altijd omgevingsgebonden en vallen niet onder de garantie.

Glazen schuifwanden en rails

De rails vormen de loopweg van de wieltjes. Stofophoping, zand of bladeren bemoeilijken het rollen van de wieltjes en maken de panelen stroever of doen ze blokkeren. Ook hier is regelmatig onderhoud nodig voor een correcte werking: maak de rails schoon (stofzuigen of zachte borstel), verwijder vuil en bladeren tijdig (zeker in de herfst) en gebruik geen agressieve producten of scherpe voorwerpen. Vastlopende of zwaar lopende schuifdeuren zijn bijna altijd het gevolg van onvoldoende onderhoud en kunnen daarom niet als gebrek worden ingeroepen.

Een glazen schuifwand is geen wind- en waterdicht systeem. Bij hevige regen of wind kan er water of tocht langs de panelen binnendringen; dat hoort bij het karakter van dit type wand en vormt geen gebrek.

De glasbladen zijn zwaar, zeker bij meerdere bladen loopt het gewicht hoog op. Begeleid de panelen altijd bij het openen en sluiten. Bij te bruske manipulatie kunnen de bladen van elkaar losschieten en over elkaar gaan. Voorzichtige manipulatie en extra begeleiding zijn daarom aangeraden. Een interventie om de bladen opnieuw correct te plaatsen is niet inbegrepen in de garantie.

5. KITVOEGEN EN RUBBERS

Soepele voegen maken de aansluitingen tussen verschillende materialen water- en luchtdicht en vangen spanningen op die ontstaan door temperatuurschommelingen en de natuurlijke werking van hout of aluminium. Omdat kit elastisch is, veroudert het na verloop van tijd en vraagt het periodiek onderhoud en vernieuwing.

Het is normaal dat kitvoegen na enkele jaren tekenen van veroudering vertonen: verkleuring door zon en vervuiling, kleine scheurtjes of loskomende randen. De levensduur hangt sterk af van de ligging (zon- of schaduwzijde), de belasting (horizontaal of verticaal) en de kitsoort. Inspecteer de voegen jaarl-

ijks visueel en herstel of vernieuw lokaal waar nodig. Reinig met lauw water en een mild middel; vermijd agressieve producten of oplosmiddelen, want die tasten de kit aan.

NIET ONDER GARANTIE

Het vervangen van kitvoegen is een normale onderhoudstaak en valt niet onder de garantie.

| 6. SCHRIJNWERK EN SLUITWERK

Ramen en deuren zijn functionele onderdelen die regelmatig onderhoud vragen om hun soepelheid, luchtdichtheid en duurzaamheid te behouden: minstens één keer per jaar.

Ramen en deuren

- Smeer scharnieren en bewegende delen minstens 1× per jaar met een geschikt product (bv. Silicon 100 van Novatio, verkrijgbaar bij Ostyn).
- Smeer sloten en cilinders met een slotspray; gebruik geen vet, olie of grafietpoeder.
- Controleer de soepele voegen (silicone, rubbers, polymeren) jaarlijks en vernieuw indien nodig.
- Houd de rails van schuivende elementen stof- en bladervrij.
- Behandel houten schrijnwerk 1× per jaar met een hydrofuge of beits om kromtrekken en vochtopname te beperken.
- Draai na enkele weken de schroeven van scharnieren en sluitwerk opnieuw aan: hout werkt licht tijdens de droogfase.

NIET ONDER GARANTIE · GARANTIE SLUITWERK: 2 JAAR

Normale slijtage, verminderde soepelheid bij gebrek aan smeren of reinigen, en het moeilijker openen of sluiten door de natuurlijke werking van hout (uitzetten en krimpen) vallen niet onder garantie. Ook lichte corrosie of verkleuring aan beslag bij onvoldoende onderhoud is esthetisch en geeft geen recht op garantie.

| 7. PLATTE DAKEN, GOTEN & AFVOER

Voor platte daken gebruiken we een EPDM-dakbedekking. EPDM is 100 % waterdicht, volledig inert en bestand tegen extreme weersomstandigheden. Meestal bestaat de dakbedekking uit één stuk, waardoor geen naden zichtbaar zijn. Door het dampdoorlatend karakter kunnen blazen of oneffenheden ontstaan; dat doet niets af aan de kwaliteit of levensduur. Naden zijn niet altijd te vermijden.

Waterstagnatie

Om stilstaand water te beperken plaatsen we platte daken steeds met een minimale helling. Toch is een zekere waterstagnatie onvermijdelijk. Volgens de Technische Voorlichting van het WTCB vormt dit geen reden tot voorbehoud bij de oplevering, en het heeft geen invloed op de levensduur, kwaliteit of garantie.

Goten en afvoer

- Reinig de goten 2× per jaar (voor- en najaar): verwijder bladeren, takken en vuil.
- Controleer en reinig ook de platte daken 2× per jaar (voor- en najaar): verwijder bladeren en vuil en maak de afvoeren vrij zodat het water vrij kan wegvloeien.
- Controleer naden en soldeerverbindingen op lekkage en of het water vrij afvloeit.
- Gebruik geen scherpe voorwerpen of agressieve producten.
- Goten en afvoer worden voorzien tot aan de grond met een elleboog; de aansluiting op de riolering is ten laste van de klant.
- In de sector van de verandabouw is het gebruikelijk dat goten perfect horizontaal worden geplaatst. Waterstagnatie in de goot is onvermijdelijk en vormt geen reden tot afkeuring.

8. PRAKTISCHE AANDACHTSPUNTEN

Plaatsing en ventilatie

Een correcte plaatsing met doordachte details is even belangrijk als de houtkeuze. Hout moet kunnen ventileren.

- Houd hout vrij van aarde, nat gras en stilstaand water. Respecteer minstens **50 mm** tussen gevelbekleding en tuin of terras en vermijd opspattend water. Voorzie rondom bij voorkeur een tegelstrook of kiezelbed zodat water snel wegloopt.
- Houd de luchtspouw achter de gevel vrij: niet afsluiten met tegels of andere materialen, zodat de lucht kan circuleren.

Gebruik en onderhoud

- **Gebruik en sluiting.** Houd deuren bij niet-gebruik zoveel mogelijk gesloten. Til bij een meerpuntsluiting de klink op bij het sluiten, zodat de vergrendeling volledig ingrijpt. Dat beperkt vervormen.
- **Schroeven en beslag.** Draai na enkele weken de schroeven van scharnieren en sloten opnieuw aan; door het droog- en krimpproces ontstaat wat speling. Het beslag van alle bewegende delen vraagt minstens 1× per jaar een onderhoudsbeurt.

- **Omgevingsinvloed.** Materialen en toestellen in de constructie blijven onderhevig aan koude, warmte en vocht, ook wanneer het hout correct behandeld is.
- **Ondergrond en waterdichtheid.** Bij een bestaande betonplaat, een te grote plaat of een plaat die niet conform onze voorschriften werd uitgevoerd, kunnen we de waterdichtheid niet garanderen; de afwerking en waterdichting van de aansluiting zijn dan ten laste van de klant.
- **Aanbouw tegen een bestaande muur.** Wordt de constructie tegen een bestaande muur aangebouwd, behandel die muur dan jaarlijks met een hydrofuge om vochtopname te voorkomen. De staat van de muur is de verantwoordelijkheid van de klant. De stootvoegen die door onze constructie bedekt worden, moeten verplaatst worden; dat is ten laste van de klant. Enkel die bedekte stootvoegen zijn bedoeld — de overige stootvoegen in de muur blijven ongewijzigd. Waterinfiltratie door een niet-behandelde bestaande muur valt niet onder de garantie.
- **Elke constructie is uniek.** Alles wordt op maat vervaardigd; uw project kan in details afwijken van een model uit de toonzaal of de catalogus. Wij blijven processen, materialen en afwerking verbeteren — verschillen door die bewuste kwaliteitskeuze zijn nooit een gebrek.

Vragen over onderhoud of garantie? Neem contact op met uw OSTYN-adviseur.

T +32 (0)56 84 38 48 · **E**info@ostyn.be · ostyn.be

OSTYN

HOME & OUTDOOR EXTENSIONS

v2026.7.1 · 2026-07-13 · Jacquetboslaan 1, 7711 Dottenijs · ostyn.be