

Sehr geehrter Fachhandelspartner,

in der Möbelbranche lassen sich Transportschäden und Fehllieferungen nicht hundertprozentig ausschließen. Um in solchen Fällen schnell und effizient handeln zu können, benötigen wir Ihre Unterstützung.

Nachfolgend finden Sie eine vereinfachte Anleitung zur Vorgehensweise:

1 - Reklamationen unbedingt schriftlich durchgeben (per E-Mail).

Ihre Mitteilung an uns muss folgende Angaben enthalten:

- Werks-AB-Nummer
- Typ-Nummer des reklamierten Teils
- Detaillierte Fehlerbeschreibung (wenn möglich mit beigefügtem Digitalfoto).
- Adresse und Kontaktdaten des beteiligten Installateurbetriebs
- Anschrift und Kontaktdaten des Endkunden

(Nur so ist gewährleistet, dass wir alle Beteiligten über den Eingang der Reklamation und die weitere Bearbeitung informieren können.)

2 - Niemals das reklamierte Teil einfach nachbestellen

Eine solche Bestellung kann von uns nicht der entsprechenden Reklamation zugeordnet werden. Bei Falschlieferungen oder Transportschäden senden Sie uns bitte immer eine Reklamationsmeldung. Nur so ist gewährleistet, dass wir ein defektes oder falsches Teil zeitnah nachproduzieren und einen eventuell notwendigen Austausch über unsere eigene Kundendienstorganisation veranlassen können.

3 - Trotz Mängeln immer montieren, wenn möglich

Bei allem verständlichen Ärger steht die Nutzung des Bades durch den Kunden im Vordergrund. Schäden, die den Einbau des betroffenen Bauteils unmöglich machen, sind sehr selten. Bitte weisen Sie daher Ihren Fachhandwerkspartner darauf hin, die Möbelanlage trotz des Mangels zu montieren (ggf. unter Verzicht auf den Einbau dauerelastischer Fugen im Bereich des auszutauschenden Teils).

Unser Servicetechniker vereinbart dann nach Erhalt des Austauschteils von sich aus einen Austauschtermin beim Endkunden. Dem Fachhandwerksbetrieb entsteht dadurch kein zusätzlicher Aufwand.

Der Waschtisch darf keinesfalls mit dem Unterschrank verklebt werden. Ansonsten wird unser Kundendienst keinen Austausch vor Ort vornehmen.

4 - Kostenübernahme nur nach schriftlicher Zusage

Bitte informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einkauf und in der Auftragsabwicklung sowie Ihre Partner im Handwerk, dass wir Austauschkostenrechnungen nur dann akzeptieren, wenn deren Übernahme von uns vorab ausdrücklich schriftlich bestätigt wurde.

Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit und sind sicher, dass dies dazu beiträgt, den Bearbeitungsaufwand für alle so gering wie möglich zu halten.

Ihre burgbad GmbH