

TC Laser GmbH
Mahalia-Jackson-Str. 19

64285 Darmstadt
Germany

REKLAMATION

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie sind mit unserer Arbeit unzufrieden oder haben einen anderweitigen Grund zu Reklamation.

Beanstandungen werden innerhalb einer Frist von zwölf Monaten nach Ausstellung des Prüfberichtes akzeptiert. Nach Eingang der Beschwerde / Reklamation erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigung über den Eingang seiner Reklamation.

Die Verantwortung zur Klärung der Sachlage obliegt dem Leiter des Prüflabors. Mit Ausnahme, die Beanstandung ist in seiner Person begründet. In diesem Fall wird die Verantwortung zur Klärung der Sachlage an eine am jeweiligen Laborvorgang unbeteiligte Person übertragen. Sofern nötig kann hierfür auch die Hilfe von externen Dienstleistern in Anspruch genommen werden.

Schäden an Prüfgegenständen, die aus unsachgemäßer Verpackung während des Versandes resultieren, werden nicht durch die TC Laser GmbH übernommen. Art der Verpackung und des Transportes werden durch den Auftraggeber bestimmt. Diesbezügliche schriftliche Vereinbarungen sind Bestandteil des Auftrages.

Ist die Beanstandung berechtigt, so werden die Kosten für eine eventuell notwendige erneute Prüfung von der TC Laser GmbH übernommen. Erfolgt keine Einigung mit dem Auftraggeber über die Berechtigung der Beanstandung, so wird eine Schiedsprüfung im Sinne einer Wiederholungsprüfung durch ein zweites unabhängiges Prüflaboratorium, welches nach der DIN EN ISO / IEC 17025 akkreditiert ist, durchgeführt. Ergibt die Schiedsprüfung, dass die Beanstandung zu Recht bestand, so werden die Kosten für Prüfung und Schadensfolgen im Rahmen der Haftung durch die TC Laser GmbH übernommen. Die angefallenen Kosten werden vom Beschwerdeführer getragen, falls die Prüfergebnisse durch die Schiedsprüfung bestätigt werden.

Nach Abschluss der Prüfung wird der Beschwerdeführer schriftlich über das Ergebnis informiert.

Für eine Reklamation kann das Formular auf der nächsten Seite verwendet werden. Das Reklamationsschreiben kann per Post an die oben genannte Adresse oder alternativ per E-Mail an die Adresse Info@tc-laser.de gesendet werden.

Reklamation	
Firma:	
Ihr Sachbearbeiter: (Name, E-Mail, Tel)	
Datum der Reklamation	
Projekt- oder Angebotsnummer:	
Beschreibung / Grund der Reklamation:	
Ihr Vorschlag zur Behebung der Reklamation:	
Weitere Anmerkungen:	