

Instruktion zur Bearbeitung von Reklamationen

Oberstes Ziel des Prozesses ist die Zufriedenheit des Kunden. Er soll bei berechtigten Beanstandungen ohne Verzögerung und umfassend bedient werden. Bei der Schadensregelung sollen Wirtschaftlichkeit und gesunder Menschenverstand die schnellste und für alle Beteiligten günstigste Lösung ermöglichen.

| Schadensbild | Qualifikation | Garantie | Massnahme |
|---|-------------------------------------|----------|-----------------------------|
| Undichte Schale, Glasurschäden | Fabrikationsfehler | ja | von Dynco Ersatz |
| Lose Klebestellen | Fabrikationsfehler | ja | von Dynco Ersatz |
| Schräger Wasserlauf | Einstellung nicht korrekt | nein | justieren |
| Verleimungsmängel | Fabrikationsfehler | ja | Ersatz |
| Bruch | Transportschaden | nein | Meldung Zentrale, Spediteur |
| Keine Pumpenfunktion, blockiert | Pumpe wurde trocken laufen gelassen | nein | Neukauf |
| Wenig Pumpenleistung nach Reinigung, ohne Verbrennung oder Beschädigung | Fabrikationsfehler | ja | Ersatz |
| Kombi-Pumpe läuft, Licht / LED brennt nicht | Verschleiss | nein | Steckerkontrolle / Ersatz |
| Einzelteile fehlen | Nicht in Verpackung oder verloren | ja/nein | Ersatz/ Kulanz / Neukauf |
| LED Nebler macht kein Licht | Fabrikationsfehler | ja | Ersatz des Neblers / Trafo |
| Schutzglas für Nanolux beschädigt | Bruch | nein | Dynco liefert Ersatz |
| Einsätze für Bioethanol Dekofeuer fehlen | Verlust/ Klau | nein | Dynco liefert Ersatz |

Schmutz, Trockenlauf, falsche Bedienung, fehlende Sorgfalt sind die Ursache der meisten Probleme mit Brunnen. Weniger als ein Viertel der gemeldeten Schäden betreffen Herstellungsfehler oder mangelnde Dauerhaftigkeit. Die meisten Beanstandungen betreffen ersetzbare Einzelteile wie Leuchtmittel oder Pumpen. Aus ökonomischen und ökologischen Gründen soll nur das betroffene Aggregat und keinesfalls der ganze Brunnen ersetzt werden.

Schadensbehebung

1. Fehleridentifikation: Feststellen, welches Teil nicht funktioniert.
2. Dynco informiert den Absender über Schadensbehebung: Gutschrift oder gegebenenfalls das Ersatzteil an die Filiale (oder direkt dem Kunden), AD oder per DHL.

Garantiefall

Gemäss Schweizer Gesetz (OR 2010, 1): **2 Jahre.**

Aus Kulanz: Melde einfach Deinen Fall und wir offerieren Dir eine grosszügige Lösung, selbst wenn die Garantie abgelaufen ist, also egal wie alt das Produkt ist.

- 1.