

Van: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>
Verzonden: woensdag, februari 28, 2024 4:27 PM
Aan: XXX
CC: XXX XXX | Schipper Kozijnen B.V. <XXX.XXX@schipperkozijnen.nl>
Onderwerp: Update over garantieafwijzing - SO249236

Beste mevrouw Hoogeveen,

Een aantal weken terug hebben wij een garantiemelding binnen gekregen van Veenstra.

Onze monteur heeft werkzaamheden uitgevoerd om de lekkage te verhelpen. Dit heeft hij gedaan door een dichting te maken met behulp van kit. Deze dichting had tijdens het productieproces al aangebracht moeten worden. Dit heeft zich laat gemanifesteerd, namelijk de 10 jaar dat de kozijnen al in de dakkapel zitten en opgelost op de manier zoals we dit in de fabriek ook zouden doen.

De kit is niet afhankelijk van weerinvloeden die de werking beïnvloeden. Om deze reden zal er geen aanpassing zijn in de duur van de garantietermijnen.

Als er verder nog vragen zijn, horen we dit uiteraard graag!

Met vriendelijke groet,

[NAAM MEDEWERKER]

Servicecoördinator O&R

Van: Info | Renovatie en Onderhoudsbedrijf C. Veenstra <XXXX@XX.NL>
Verzonden: Tuesday, February 6, 2024 11:57:05 AM
Aan: XXX XXX Schipper Kozijnen B.V. <XXX.XXX@schipperkozijnen.nl>;
XXX.XXX@schipperkozijnen.nl <XXX.XXX@schipperkozijnen.nl>; XXX XXX |
Schipper Kozijnen B.V. <XXX.XXX@schipperkozijnen.nl>
Onderwerp: FW: Garantiemelding - SO249236

Goedemorgen Allen,

De klant heeft zich tot mij gewend omdat ze eigenlijk geen stap verder komen.

Ik begrijp en snap waar deze mensen tegen aan lopen lees de mail wisseling.

Dit is hetzelfde wat we bij de heer [naam] in Grou hebben gehad.

Ben van mening dat deze klant niet de dupe gaat worden van een productie fout en niet zoals er nu gezegd word valt buiten de garantie. (wij zijn hier de afgelopen 2 jaar veelvoudig geweest)

Ik zie graag dat jullie dit op pakken.

Vindt het ook betreurend dat het zo loopt dat ik in deze best deel van Schipper zijn productie fout wil mee betalen.

Ben ook van mening dat de communicatie bijzonder is en dat de gene die mailt alles er aan doet om het goed te praten, laten we eerlijk zijn fout is fout en los je niet met een klodder kit op.

Zie graag spoedig reactie zodat ik de klant normaal te woord kan staan.

Met vriendelijke groet,

[NAAM AANNEMER DIE DAKKAPPELEN PLAATST VOOR SCHIPPER]

Van: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>
Verzonden: Monday, February 5, 2024 3:45:57 PM
Aan: XXX
Onderwerp: RE: Garantiemelding - S0249236

Beste Amber en Rob,

Bedankt voor je bericht. Het kozijn is blijkbaar bij ons besteld, dus dient de klacht binnen de garantietermijn bij ons worden neergelegd. Daarnaast zien we dat er geen informatie beschikbaar is in ons systeem. Daarom willen we jullie vragen om de officiële offerte naar ons te sturen. Wellicht dat we elkaar dan verder kunnen helpen.

De offerte mag als reactie op de e-mail worden gestuurd.

Met vriendelijke groet,

[NAAM MEDEWERKER]

Servicecoördinator O&R

Van: XXX

Verzonden: maandag 5 februari 2024 15:18

Aan: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>

Onderwerp: Re: Garantiemelding - S0249236

Beste [NAAM MEDEWERKER]

Dank je wel voor het corrigeren. We schrokken daar wel even van. Wel zijn we het oneens met een aantal zaken in je bericht, namelijk:

De eerste melding over lekkage hebben we gedaan in april 2023 bij het bedrijf wat jullie kozijnen plaatst, Dakkapel Leeuwarden. Dit was ruim een half jaar voor het verlopen van de garantie. Dat zij zo goed zijn om eerst alles met ons te proberen uit te sluiten voordat het wordt doorgezet naar jullie, kan er niet voor zorgen dat dit probleem buiten de garantie valt.

Kit is in wat voor vorm dan ook geen permanente oplossing ter vervanging van een niet deugdelijk kozijn. Een kozijn is een product wat permanent weer en wind dicht blijft zonder dat te hoeven aan te smeren met kit. Kit is daarin een tijdelijke oplossing tegen een lekkage. Als wij over 2 jaar bijvoorbeeld terugkomen met een lekkage omdat de kit gaar is geworden zitten wij met een lek kozijn dat dan wel buiten de garantie valt. Om deze reden komt de kit oplossing nu erg dubieus op ons over omdat het probleem feitelijk op deze manier over de garantieperiode heen wordt getilt en wij dan zelf het mogen oplossen. Dit is wat wij bedoelen met dat kit een tijdelijke oplossing is.

Wat betreft de kosten: Hier zijn wij überhaupt niet van op de hoogte gesteld in eerdere berichten. Fijn dat deze niet in rekening worden gebracht, maar deze hebben we anders ook niet akkoord bevonden.

Met vriendelijke groet,

Amber Hoogeveen

Rob Zijlstra

Van: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>
Verzonden: Monday, February 5, 2024 2:46:58 PM
Aan: XXX
Onderwerp: RE: Garantiemelding - S0249236

Beste Amber en Rob,

Bedankt voor jullie bericht. Zojuist heb ik jullie geprobeerd te bellen om de e-mail verder toe te lichten. De monteur geeft aan dat er inderdaad een productiefout in het profiel aanwezig is (excuses ik had niet goed gelezen). Dit betekent niet dat er gelijk een heel nieuw kozijn geplaatst hoeft te worden. De kit die de monteur heeft aangebracht is voor nu de oplossing voor dit probleem. Als het weer begint te lekken, zullen we kijken naar een oplossing.

Het kozijn is geplaatst in 2013, normaliter zou het bezoek van Gerwin niet onder garantie vallen omdat de termijn is verlopen. Het bezoek van afgelopen week zullen we onder coullance wegboeken.

Als er verder nog vragen zijn, hoor ik het graag!

Met vriendelijke groet,

[NAAM MEDEWERKER]

Servicecoördinator O&R

Van: XXX

Verzonden: maandag 5 februari 2024 11:51

Aan: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>

Onderwerp: Re: Garantiemelding - S0249236

Beste [NAAM MEDEWERKER]

Wat bijzonder dat jullie nu dit beweren want de monteur heeft ons zelf de productiefout laten zien, erkend en uitgelegd hoe dom dit ooit is ontworpen. Het betreft een schroef die vanuit de stijl door de onderkant van het kozijn gaat waar het water vrij vanuit de aflekwegen van de ruiten naar toe loopt. Wat bizar dat dit verhaal nu alsnog ontkend wordt.

Wij gaan dan ook niet akkoord met het afsluiten van de order. En nemen ook opnieuw contact op met Dakkapel Leeuwarden.

Met vriendelijke groet,

Amber Hoogeveen

Rob Zijlstra

Van: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>
Verzonden: Monday, February 5, 2024 11:43:02 AM
Aan: XXX
Onderwerp: RE: Garantiemelding - S0249236

Beste,

Bedankt voor uw bericht. Onze monteur is afgelopen week bij u langs geweest omdat de aannemer dacht dat het aan de productie lag van de kozijnen. Dit is gelukkig niet het geval. De monteur heeft niet simpelweg alleen een kitrandje geplaatst. Hij heeft de sleuven gefreesd en de schroeven vol gekit.

Gerwin, de senior monteur die bij u is geweest met jaren werkervaring heeft gedaan wat het beste was in uw situatie. Als het weer begint te lekken horen we het uiteraard graag.

Voor nu sluiten wij de order af.

Met vriendelijke groet,

[NAAM MEDEWERKER]

Servicecoördinator O&R

Van: XXX

Verzonden: maandag 5 februari 2024 11:15

Aan: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>

Onderwerp: Re: Garantiemelding - S0249236

Beste [NAAM MEDEWERKER]

Uw monteur is langs geweest welke een oplossing heeft proberen te realiseren met kit. Er is sindsdien nog geen regen gevallen maar wij zijn inmiddels tot de realisatie gekomen dat kit hoe dan ook een tijdelijke oplossing is en dat het dus een kwestie van tijd is voor het kozijn weer gaat lekken. Het gebrek van het kozijn is immers niet opgelost. We hebben natuurlijk geen kozijn gekocht wat je om de 1 tot 3 jaar opnieuw moet kitten. Wij kunnen daarom helaas niet akkoord gaan met de huidige "oplossing" en willen graag een vervangend kozijn of een andere permanente oplossing.

Met vriendelijke groet,

Amber Hoogeveen

Rob Zijlstra

Van: Nazorg | Schipper Kozijnen B.V. <Nazorg@schipperkozijnen.nl>
Verzonden: Tuesday, January 23, 2024 8:41:10 AM
Aan: XXX
Onderwerp: Garantiemelding - SO249236

Beste Amber en Thijs,

We krijgen een melding binnen dat jullie last hebben van lekkage. Dat is natuurlijk niet de bedoeling! Onze partner is al een aantal keer bij u langs geweest om het probleem proberen te verhelpen, helaas zonder resultaat. Aangezien we het probleem niet gekleurd willen invliegen, hebben we geen informatie gekregen van onze collega's. Om ons bezoek zo goed mogelijk voor te bereiden ontvang ik graag de volgende informatie van u:

Ervaart u alleen lekkage bij harde wind en regen?
Op welke plek komt het water naar binnen? Als het kan ontvang ik hier ook graag een foto van.
Kunt u ons een overzicht foto sturen van het kozijn waar de u lekkage ervaart?

Als we deze informatie binnen hebben zal onze afdeling planning contact met u opnemen voor het maken van een afspraak met onze monteur.

Met vriendelijke groet,

[NAAM MEDEWERKER]

Servicecoördinator O&R