

## Hinweise zum Ausfüllen des Beanstandungsformulars

Bestehen nach dem Vertrag Gewährleistungsansprüche, so sind Gewährleistungsmängel ausschließlich in Papierform oder als pdf an die im Vertrag benannte Adresse oder per Email an [nacherfuellung@dawonia.de](mailto:nacherfuellung@dawonia.de) zu melden. Faxmitteilungen können aus organisatorischen Gründen nicht bearbeitet werden. Ebenso werden direkt an ausführende Firmen oder Handwerker gesendete Meldungen nicht bearbeitet.

Zur Vereinfachung Ihrer Meldung an uns haben wir Ihnen ein Formular vorbereitet. Bitte verwenden Sie pro Beanstandung nur ein Formular.

Bitte fügen Sie Ihrer Meldung aussagekräftige Fotos bei. Um einen Eindruck der Größe zu erhalten, sollte auf den Fotos ein Referenzobjekt (z.B. Lineal, Zollstock) zu sehen sein. Fotos, die mit erkennbar großem Zoom-Effekt aufgenommen wurden, müssen wir in aller Regel leider zurückweisen.

Liegt der Grund für den Mangel im Nutzungsverhalten, z.B. Beschädigung infolge des Einzuges oder bei Benutzung entstehende Mängel infolge fehlender Wartung etc. besteht kein Gewährleistungsanspruch. Eine Beseitigung solcher Schäden durch uns erfolgt allenfalls kulanztweise. Bitte beachten Sie, dass bewegliche Teile und technische Anlagen regelmäßig zu warten sind.

Ihre Meldung werden wir prüfen und entsprechend des Ergebnisses an die jeweilige ausführende Firma weiterleiten. Diese wird sich dann direkt mit Ihnen bezüglich eines Termins zur Behebung der Beanstandung bzw. des Mangels in Verbindung setzen. Da der Prozessablauf in unserem Hause standardisiert ist, kann die Phase zwischen Ihrer Meldung und dem Termin vor Ort mehrere Tage in Anspruch nehmen. Wir bitten daher von wiederholten Meldungen abzusehen und uns sowie unseren Auftragnehmern ausreichend Zeit für die Prüfung und Beseitigung zuzugestehen. Wir streben eine zeitnahe Überprüfung und Behebung Ihrer Beanstandung stets an. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir als Ihr Vertragspartner nicht nur eine Gewährleistungspflicht, sondern auch ein Gewährleistungsrecht haben.

Damit die Beseitigung schnell erfolgen kann, sollten vereinbarte Termine möglichst wahrgenommen werden. Sollten Sie bei einem bereits vereinbarten Termin verhindert sein, bitten wir darum, den Termin unverzüglich abzusagen. Eine unterlassene Absage verursacht nicht nur vergebliche Fahrt- und Personalkosten, deren Weitergabe wir uns ausdrücklich vorbehalten müssen, sondern kann auch zum Verlust Ihrer Gewährleistungsrechte führen.

Selbstverständlich werden wir im Interesse aller Beteiligten versuchen, berechtigterweise angezeigte Beanstandungen und Mängel so schnell wie möglich zu beseitigen.

Wir legen besonderen Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden und verstehen uns auch im Falle von Beanstandungen und Mängeln als Ihr Vertrags- und Ansprechpartner. Daher möchten wir Sie abschließend darauf hinweisen, uns Beanstandungen und Mängel in jedem Fall wie dargestellt zu melden. Eine Selbstvornahme durch Sie oder durch von Ihnen beauftragte Dritte ohne vorherige Meldung kann ebenfalls zum Verlust Ihrer Gewährleistungsrechte führen.