TO

Fasse mir folgende Reklamation in 5-10 Bullet Points zusammen:

Hallo,
Wir haben am 13.09.2023 ein Sofa in Höhe von 1800,-- Euro in der Filiale in Wiesbaden gekauft. Es war das Ausstellungsstück, dass wir dann auch direkt mitgenommen haben. Da wir 150 km gefahren sind, hatten wir vor direkt ein Sofa mitzunehmen. Dann würde diese Sofa von den Mitarbeitern in zwei Teilen auseinandernotiert eingepackt und dann in unseren Hänger geladen, es waren drei Mitarbeiter und mein Mann zusammen, also zu viert. Da wir gerade am renovieren sind, haben das Sofa zu Hause nicht direkt ausgepackt, sondern im Hänger stehen lassen. Doch ein paar Tage später, am Montag den 18.09.2023 Haven wir dann das Sofa ausgepackt und, dabei entdeckt, dass an drei Stellen Mängel sind. Das sind zwei Mängel an den Ecken wo der Stoffbezug ist und ein Mangel an der Ecke, wo der Lederbezug ist. Ich rief natürlich dann, als ich von der Arbeit kam, in der Filiale in Wiesbaden an und reklamierte diese Mängel. Daraufhin sollte ich an die E-Mail Adresse von Seats and Sofas due Reklamation mit Bilder von den Mängeln melden.
Diese tat ich dann und am nächsten Tag (Mittwochs) meldete sich eine Mitarbeiterin und sagte mir, ich soll denen die Originalverpackung zusenden. Denn die gehen von einen Transportschaden aus, und dieser wäre dann nicht in der Gewährleistung drin. Jetzt ist aber so, dass das Sofa beim einladen in den Hänger einen Schaden bekommen hat, oder der Mangel war schon vorher da.
Wir wollen einfach nur dass ein Mitarbeiter oder Gutachter zu uns nach Hause kommt, und sich den Schaden anschaut, und dieser Schaden dann repariert wird, denn wir sehen es nicht dass wir auf dem Schaden sitzen bleiben, ohne dass Seats and Sofas etwas unternimmt. Ansonsten müssen wir von Kaufvertrag zurücktreten, oder es wird sich eben ein Anwalt um die Sache kümmern müssen. Habe gestern noch ein E-Mail an die Dabei gesendet, mit der Bitte, uns einen Fachmann nach Hause schicken zu lassen.
Diesen Brief habe ich aber auch nochmal ausgedruckt und heute oder Post mit Einschreiben zugesendet. Denn wir bestehen auf unseren Gewährleistungsanspruch. Dich Bus jetzt habe ich noch keine Antwort bekommen.

- Kauf eines Sofas für 1800 Euro am 13.09.2023 in der Filiale in Wiesbaden; es handelte sich um ein Ausstellungsstück.
- Das Sofa wurde von drei Mitarbeitern und dem Kunden in zwei Teile zerlegt und in einen Anhänger geladen.
- Das Sofa wurde zunächst nicht ausgepackt, da der Kunde am Renovieren war.
- Am 18.09.2023 wurden beim Auspacken des Sofas Mängel an drei Stellen festgestellt: zwei am Stoffbezug und einer am Lederbezug.
- Nach telefonischer Reklamation wurde vom Unternehmen "Seats and Sofas" die Zusendung von Bildern der Mängel und der Originalverpackung gefordert, um einen Transportschaden auszuschließen.
- Der Kunde besteht darauf, dass ein Mitarbeiter oder Gutachter die Mängel vor Ort begutachtet und repariert.
- Drohung mit Rücktritt vom Kaufvertrag oder Einschaltung eines Anwalts, falls keine Lösung gefunden wird.
- Zusätzliche schriftliche Reklamation per E-Mail und Einschreiben an das Unternehmen gesendet.
- Der Kunde besteht auf seinen Gewährleistungsanspruch.
- Bis zum Zeitpunkt der Reklamation hat der Kunde noch keine Antwort vom Unternehmen erhalten.

TO

Bitte beantworte diese Reklamation höflich, weise aber darauf hin, dass wir ein Nachbesserungsrecht haben

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die darin geschilderten Erfahrungen mit Ihrem bei uns erworbenen Sofa. Es tut uns aufrichtig leid, dass Sie Mängel an dem Produkt feststellen mussten. Wir nehmen Ihre Reklamation sehr ernst und möchten eine zufriedenstellende Lösung für Sie finden.

Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen haben wir als Verkäufer das Recht auf Nachbesserung. Das bedeutet, wir haben die Möglichkeit, die von Ihnen festgestellten Mängel zu prüfen und entsprechend zu reparieren oder das mangelhafte Teil auszutauschen.

Wir schlagen vor, einen unserer qualifizierten Mitarbeiter zu Ihnen nach Hause zu schicken, um die Mängel zu begutachten und gegebenenfalls direkt vor Ort zu beheben. Sollte eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein, nehmen wir das Sofa zur weiteren Überprüfung und Reparatur mit in unsere Werkstatt.

Bitte teilen Sie uns mit, wann ein Termin für die Begutachtung für Sie am besten passen würde. Wir werden unser Bestes tun, um Ihren Wünschen entgegenzukommen.

Sollten Sie mit der Nachbesserung nicht zufrieden sein, stehen Ihnen selbstverständlich weitere gesetzliche Gewährleistungsrechte zu.

Wir hoffen, dass wir die Angelegenheit zu Ihrer Zufriedenheit klären können und bedanken uns für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Kundenservice-Team von Seats and Sofas