

Betreft: Reactie op uw feedback in verband met de laboratoriumkits

Geachte Dr. Khammas,

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Wij waarderen uw inzet voor duurzaamheid in de biomedische sector en begrijpen uw teleurstelling over de beschadigingen van enkele kits tijdens het transport.

Bij BioM Supplies hechten wij veel waarde aan **kwaliteit** en **betrouwbaarheid**, en het spijt ons oprecht dat deze ervaring niet aan uw verwachtingen heeft voldaan. Wij hebben de situatie intern en met onze transportpartner grondig geëvalueerd om te begrijpen wat er is misgegaan. Uit onze analyse blijkt dat de beschadigingen tijdens het transport zijn ontstaan, ondanks onze strenge verpakkings- en kwaliteitsprocedures. Wij willen benadrukken dat dit een eenmalig probleem betreft, veroorzaakt door een uitzonderlijke fout in het laadproces, en dat er inmiddels maatregelen zijn getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Wij willen u ook verzekeren dat onze milieuvriendelijke laboratoriumkits zijn ontworpen om dezelfde hoge precisie en betrouwbaarheid te bieden als traditionele alternatieven. Uit interne tests blijkt dat de prestaties van onze kits **gelijkwaardig** zijn, zodat u erop kunt vertrouwen dat ze voldoen aan de kwaliteitseisen van uw laboratorium. Bovenop deze kwaliteitsstandaard bieden de kits een belangrijk **extra voordeel**: ze dragen bij aan een **duurzamere werkwijze** door het gebruik van biologisch afbreekbare materialen. Hoewel wij uw verzoek om een terugbetaling van de totale kosten niet kunnen honoreren, begrijpen wij het belang van een passende oplossing. Daarom bieden wij u bij uw volgende bestelling graag opnieuw de introductiekorting aan, samen met gratis verzending. Hiermee willen we u ondersteunen in uw inzet voor duurzame laboratoriumoplossingen en bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in onze producten.

Wij hopen dat dit voorstel u tegemoetkomt en blijven beschikbaar om eventuele vragen of zorgen te bespreken. Wij waarderen uw inspanningen om samen met ons te werken aan een duurzamere biomedische toekomst en zien ernaar uit om onze samenwerking met Bio.Tec.Lab voort te zetten.

Met vriendelijke groet,
Sara Doku
Accountmanager
BioM Supplies