

Betreft: Reactie op uw klacht over beschadigde laboratoriumkits**Beste Dr. Khammas,**

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw ervaring met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We waarderen uw openheid en uw betrokkenheid bij het verduurzamen van uw werkzaamheden. Het spijt ons te vernemen dat drie kits beschadigd zijn geraakt tijdens de levering en dat dit uw experimenten heeft verstoord. Uw feedback is voor ons van grote waarde en wordt uiterst serieus genomen.

Na onderzoek hebben wij vastgesteld dat de kits intact waren toen ze onze fabriek verlieten. Helaas is de schade ontstaan tijdens het transport door onze logistieke partner EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er tijdens de levering technische problemen waren met hun nieuwe vrachtvoertuigen, waardoor de kits onvoldoende beschermd waren. Hoewel dit een uitzonderlijke situatie betreft, hebben zij maatregelen aangekondigd om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Wij begrijpen dat dit incident een impact heeft gehad op uw werkzaamheden en het vertrouwen in onze producten heeft aangetast. Ondanks deze situatie kunnen wij helaas niet ingaan op uw verzoek om een terugbetaling van 40% van de totale kosten. Dit omdat de schade het gevolg is van externe factoren en niet van gebreken in de producten zelf, die aan onze strenge kwaliteitsnormen voldoen.

Om dit ongemak te compenseren, sturen wij u binnen drie werkdagen kosteloos vervangende kits, zodat u verder kunt met uw experimenten. Daarnaast bieden wij u graag een korting van 20% op uw volgende bestelling. Wij hopen dat dit laat zien dat wij onze samenwerking met Bio.Tec.Lab zeer waarderen en dat we ons inspannen om deze te versterken.

Tot slot willen we benadrukken dat onze duurzame laboratoriumkits een waardevolle bijdrage leveren aan de reductie van plastic afval en de kosten op lange termijn kunnen verlagen door lagere afvalverwerkingskosten en toegang tot duurzaamheids subsidies. Wij geloven dat onze gezamenlijke focus op duurzaamheid ons in staat stelt om innovatie en milieubewustzijn te combineren.

Heeft u verdere vragen of ideeën over hoe wij onze samenwerking kunnen optimaliseren, dan hoor ik dat graag. U kunt mij rechtstreeks bereiken via sara.doku@biomsupplies.com of telefonisch op +31 6 123 456 78.

Nogmaals onze excuses voor het ongemak.

Met vriendelijke groeten,

Sara Doku

Accountmanager

BioM Supplies

sara.doku@biomsupplies.com

+31 6 123 456 78