

Betreft: Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits

Geachte Dr. Khammas,

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw ervaring met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik waardeer uw openheid en begrijp dat de situatie met de beschadigde kits niet alleen ongemak heeft veroorzaakt, maar ook vragen heeft opgeroepen binnen uw team.

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, EcoTrans Logistics, 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.

Hoewel wij uw verzoek om een terugbetaling van 40% 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 15% 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.

Daarnaast heeft onze transportpartner bevestigd dat zij verbeteringen zullen doorvoeren in hun laadproces om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Wij houden nauw toezicht op deze ontwikkelingen en zullen alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat toekomstige leveringen probleemloos verlopen.

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