

Re: Bernette B79 - Tine Geerens

Michael Schulze <huisvandevijver@gmail.com>

Ma 14/03/2022 11:05

Aan: Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com>

Geachte Mevr. Geerens,

Uw machine is nagekeken in de fabriek en werkt perfect.
De machine is bij terugkomst ook nagekeken door ons en werkt perfect.

Als u klachten heeft over de machine of over ons dan wil ik u vriendelijk vragen contact op te nemen met www.bernina.be waar u met uw opmerkingen terecht kunt.

Bernina zal dan met u contact opnemen en het probleem met u en mij bespreken om een oplossing te vinden.

Hopende u correct te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

Michael Schulze
Huis VAN DE VIJVER
0479/80 06 72
Aalst - Mariakerke -
Kessel-Lo
Rumst - Ekeren
Heusden-Zolder



Op 14 mrt. 2022, om 09:26 heeft Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com> het volgende geschreven:

Geachte heer Schulze

Graag een reactie van uw kant op onderstaande mail.

Met vriendelijke groeten
Tine Geerens

Van: Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com>

Verzonden: donderdag 10 maart 2022 13:00

Aan: Michael Schulze <huisvandevijver@gmail.com>

Onderwerp: RE: Bernette B79 - Tine Geerens

Geachte heer Schulze

Ik ben zaterdag de machine gaan ophalen. Ik heb daar een heel klein stukje getest en inderdaad – de borduurmodule start op nu. Toen ik vandaag wilde gaan borduren blijkt echter dat het spoelhuis altijd verspringt. Zie foto's. Deze wordt correct ingestoken, met het wit pijltje en het wit bolletje samen zodat het spoelhuis niet kan verplaatsen, maar na 2 minuten borduren blijkt het spoelhuis volledig verplaatst te zijn. Hierdoor kan ik niet verder borduren of naaien en kan de machine grondig kapot gaan. Ik heb dit getest op meerdere ondergronden gaande van mijn bureau tot een volledig eiken keukentafel. Dus de ondergrond is niet het probleem.

Dit is nu het zoveelste GEBREK aan deze NIEUWE machine.

Ik wil de machine terug binnenbrengen in Kessel-Lo met alle toebehoren en het volledige aankoopbedrag terug ontvangen.

Graag een reactie van uw kant.

Met hoogachting
Tine Geerens

Van: Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com>

Verzonden: Friday, March 4, 2022 10:05:14 AM

Aan: Michael Schulze <huisvandevijver@gmail.com>

Onderwerp: Re: Bernette B79 - Tine Geerens

Beste Michael

Ik kan jullie niet telefonisch bereiken vandaag, ik ontvang altijd het antwoordapparaat.
Normaal gezien zou het M borduurraam aangekomen moeten zijn en de machine getest zodat deze morgen naar Kessel-Lo kon. Is dit nog steeds de planning? Dan zou ik graag morgen rond 10u naar Kessel-Lo gaan.

Dank voor de info!

Met vriendelijke groeten
Tine Geerens

Van: Michael Schulze <huisvandevijver@gmail.com>

Verzonden: woensdag 23 februari 2022 9:14

Aan: Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com>

Onderwerp: Re: Bernette B79 - Tine Geerens

Geachte,

We zullen zelf de machine nog eens eerst testen als ze terug is en laten u weten wanneer u ze kan afhalen te Kessel-Lo.
Alles zal perfect in orde zijn.

Met vriendelijke groeten,

Michael Schulze
Huis VAN DE VIJVER
0479/80 06 72
Aalst - Mariakerke -
Kessel-Lo
Rumst - Ekeren
Heusden-Zolder

<Logo-Huis-VAN-DE-VIJVER_72dpi KLEInkopie.jpg>

Op 23 feb. 2022, om 09:12 heeft Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com> het volgende geschreven:

Geachte heer Schulze

Ik had reeds bij het terugbrengen van de machine gemeld dat er wellicht iets in de borduurmodule ontbrak of was afgebroken. Ik kan u verzekeren dat dit er al was voor ik de machine in gebruik nam.
Er werd in de winkel afgesproken dat de machine terug naar Kessel-Lo zou gestuurd worden als deze klaar was. Ook ontbrak de sensor aan het M borduurraam. Ook dit heb ik terug binnen gebracht en werd er me verzekerd een nieuw M borduurraam te geven. Kan u beiden bevestigen aub?

Hartelijk dank!

Met hoogachting
Tine Geerens

Van: [Michael Schulze](mailto:Michael.Schulze)

Verzonden: woensdag 23 februari 2022 9:02

Aan: tinegeerens@hotmail.com

Onderwerp: Fwd: Bernette B79 - Tine Geerens

Geachte Mevr. Geerens,

In bijlage het antwoord op uw vraag.
U had blijkbaar bij het plaatsen van de borduurmodule de veer afgebroken.

We houden u vanzelfsprekend op de hoogte als u de machine kan komen afhalen.

Met vriendelijke groeten,

Michael Schulze
Huis VAN DE VIJVER
0479/80 06 72
Aalst - Mariakerke -
Kessel-Lo
Rumst - Ekeren
Heusden-Zolder

<Logo-Huis-VAN-DE-VIJVER_72dpi KLEInkopie.jpg>

Begin doorgestuurd bericht:

Van: Mooren Matteo <Matteo.Mooren@bernina.com>

Onderwerp: AW: Bernette B79 - Tine Geerens

Datum: 23 februari 2022 om 08:35:05 CET

Aan: Michael Schulze <huisvandevijver@gmail.com>

Beste Michael,

Mijn collega heeft gisteren een B79 gerepareerd. Deze wordt vandaag retour gestuurd.

MvG,

Matteo Mooren
Bernina Service Center

BERNINA Nähmaschinen GmbH | www.bernina.com
Ludwig Winterstrasse 3 | D-77767 Appenweier

T +49 (0)7805 9168 117

F +49 (0)7805 9168 118 | <mailto:matteo.mooren@bernina.com%0bmatteo.mooren@bernina.com>

<image001.jpg>

Von: Michael Schulze <huysvandevijver@gmail.com>
Gesendet: Mittwoch, 23. Februar 2022 08:27
An: Mooren Matteo <Matteo.Mooren@bernina.com>
Betreff: Fwd: Bernette B79 - Tine Geerens

Beste Matteo,

Heeft u al nieuws over deze machine aub ?

Met vriendelijke groeten,

Michael

Begin doorgestuurd bericht:

Van: Tine Geerens <tinegeerens@hotmail.com>
Onderwerp: Bernette B79 - Tine Geerens
Datum: 23 februari 2022 om 08:10:17 CET
Aan: "info@huysvandevijver.be" <info@huysvandevijver.be>

Geachte

Graag vraag ik via deze weg een correcte oplossing voor de kapotte Bernette B79 die ik heb aangeschaft bij jullie. Reeds meerdere malen telefonisch contact gehad, maar hier kwam geen oplossing uit de bus.

Deze bernette B79 hebben jullie me kapot verkocht. Ik heb tijdens mijn eerste bezoek in Kessel-Lo de machine niet mogen testen. Ze waren namelijk niet op de hoogte of vonden het raar dat ik de machine eerst wilde testen.

Ik heb dan op goed vertrouwen toch de machine gekocht omdat ik specifiek de Bernette B79 wou aanschaffen. Toen ik met de borduurmodule aan de slag wilde, bleek deze niet te werken. Hij herkent het borduurraam niet en kan niet naar de laatste stap van de borduurmodule gaan (uitstikken).

Ik heb de machine dan naar de hoofdvestiging in Aalst gebracht waarna ze de machine terugstuurde voor herstelling. Dit is nu ongeveer een maand geleden. Na meerdere malen telefonisch contact kan niemand me meer vertellen dan dat de machine nog steeds op herstelling is. Ik moet ook telkens opnieuw zelf terugbellen wil ik een update horen, terwijl ik wel vind dat jullie mij op de hoogte kunnen houden.

Ik zie momenteel drie oplossingen voor dit probleem. Graag word ik op de hoogte gebracht van een redelijke termijn van herstelling voor deze machine, of er wordt me een nieuwe Bernette B79 aangeboden, of ik krijg mijn volledige aankoopbedrag terug.

Dank voor de feedback hieromtrent.

Met hoogachting
Tine Geerens