Beste,

reeds gedurende meer dan 40 jaar erg tevreden over onze Bernina machines in de familie, derde generatie ondertussen.

Onlangs hebben we ons een Bernina 570QE met borduurmodule gekocht (oktober 2018). Tijdens het gebruik is het knipmechanisme geblokkeerd. Onze dealer (Feys Henk uit Wevelgem) kreeg van jullie opdracht het toestel terug te sturen, wat hij dan ook gedaan heeft op 13 januari. Wel hebben we direct een vervangtoestel meegekregen, weliswaar met veel mindere capaciteit en zonder de mogelijkheid van borduren, maar wat we bijzonder waarderen. Gezien we na weken nog steeds onze machine niet terug hadden heb ik dan onze dealer de reden gevraagd. Kennelijk is het toestel een paar weken in jullie technische dienst onaangeraakt gebleven. Wij waren erg verontwaardigd, een aantal beloofde kledingstukken zijn hierdoor niet tijdig of niet volgens afspraak afgewerkt, iets wat me nog nooit overkomen is. Gisteren werd me door Feys Henk een volledig nieuw toestel geleverd, blijkbaar was ons toestel nu nog steeds niet door jullie hersteld.

In alle voorgaande jaren en nu nog steeds hebben we steeds erg veel vertrouwen gehad in onze dealers, echter ik kan alleen niet begrijpen dat onze machine zo lang op jullie technische dienst is gebleven en uiteindelijk niet hersteld bij onze dealer terug geleverd is.

altijd gedacht dat Bernina topmachines produceert met een topservice er bovenop, ik moet deze mening echt wel bijstellen.

Myriam Dejaegher