

Beanstandungsformular REPAC



Vorgangsnummer:

Kundendaten

Kd.-Nr. _____	Gebiet _____
Name _____	Kundenmanager _____
Straße _____	Ansprechpartner _____
PLZ _____	E-Mail _____
Ort _____	Fax _____
Telefon _____	

Lieferhinweise

Beanstandungsort	geliefert am _____
Name _____	verarbeitet am _____
Str. /HNr.: _____	gemeldet am _____
PLZ / Ort _____	besichtigt am _____

Vororttermin

1. Was wird beanstandet?

		Artikelnummer	
Boden		RE - / und AB Nr.:	
Dämmunterlagen		Positionspreis	
Sockelleisten		Auftragsdatum	
Profilschienen		Art. Bezeichnung	
Sonstiges		Chargennummer	

2. Grundriss der Beanstandung

Liefermenge (in m ²)		Zementestrich		FBH (WW)	
Größe der Beanstandung		Anhydritestrich		FBH (Elektro)	
Neubau		Trockenestrich		Heizkörper	
Altbau		Fliesen		Deckenheizung	
Sanierung		Estrich angeschliffen		Kamin	
		Sonstige			

3. Dokumentation Technik / Prüf - und Sorgfaltspflicht

Aufheizprotokoll		Datum		Kopie Anhang	
Raumtemperatur (°C)		Estrich eingebaut am			
relative Luftfeuchtigkeit (%)		Restfeuchtigkeitsmessung			
Unterkellert (Etage)		Messmethode			
ist die Ware akklimatisiert wurden		Messwert (Messprotokoll)			

4. Dokumentation Montage Fußboden

Aufbau		Feststellung		Sichtung Oberfläche	
schwimmende Verlegung unsere Trittschalldämmung		Un-/Ebenheitsfeststellung mm		Fugenbilddarstellung	
		Schwingungen beim Begehen		Stirnseitig	
Produkt	Art. Nr.	Bewegungsfugen vorhanden		Keilförmig	
Acoustic Board Green Lignin basic	750100	Bewegungsfugen an Wand		offen > 2mm	
Acoustic Board Green Lignin hydro-tec	750102	Bewegungsfugen Türen		offen > 5mm	
Acoustic Board Green Lignin easy-tec 1,8mm basic	750103	Bewegungsfugen Fläche		Längsseitig	
Floorfix Comfort	4FU612004	Bewegungsfugen Bauteile		Bananenform	
FLOORFIXX smart	4FU612001	Wurden Fußleisten entfernt? J/N		Blockrissfugen	
FLOORFIXX regular	4FU612002	Übergangs - und Abschlussprofil		offen > 2mm	
VLT-250-1.2	4FU101040	2-teiliges Profil		offen > 5mm	
Black Uni 2.0 B1	4FU821011	Raster-Click Profil		Bruchkantendarstellung	

Aufbau		Feststellung		Sichtung Oberfläche	
Black Uni 3.0 B1	4FU821013		Selbstklebend		Stirnseitig > 0,2mm
Acoustic Heavy 2.0 Alu	746300		Silicon - Acryl an Wand und Tür		Stirnseitig Querbruch
Acoustic Supreme LVT	744800		Silicon- Acryl an Bauteilen		Stirnseitig Kantenbruch
Acoustic Supreme LVT antislip	744820		Wurden profile entfernt?		Längsseitiger Abrieb
Acoustic Heavy LVT SK	746700		Bodentiefe Fenster		Stirnseitiger Stoß
Acoustic Heavy 2.8 Alu	746400		Beschattung vorhanden		Verformung Planke
Acoustic Performance alu plus 2.0	746202		Beschattung Rollläden		Konkav 
Verwendet dazu: PE Aqua-Stop	723300		Beschattung Jalousie		konvex 
Verwendet dazu: Alubedampftes Polyband	441700		Beschattung Plissees		Stirnsicht
Andere Trittschalldämmung bitte Artikelnummer			mind. Stoßfugen eingehalten		Längssicht
Fremdprodukt (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)			Stuhl-/Möbelgleiter vorhanden		Überzahnung >0,2mm
PE-Dampfbrems-Folie von anderen Hersteller verwendet			Einbauküche		Stirnseitig der Planke
vollflächige Verklebung			auf Bodenbelag		Längsseits der Planke
Klebstoffhersteller (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)			getrennt von Bodenbelag		Querkratzer
Ausgleich gespachtelt? (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)			angearbeitet an Bodenbelag		Längskratzer
Anmerkung:		Anmerkung:		Anmerkung:	
.....		

5. wichtige Dokumentationen einer Beanstandung

Fußleiste		Pflege und Reinigung	
Montageclips verwendet		Pflege - und Reinigungsanleitung erhalten/übergeben	
Montagekleber verwendet		Ersteinpflege erfolgt	
Gehungsschnitt		Sichtung glänzend (G) Matt (M)	
Stumpf oder mit Ecken S/E		nicht homogen	
Ablösung Folie unten		Fleckenbildung	
Ablösung Folie oben		verwendetes Reinigungsmittel	

6. Verlegung erfolgte durch:

Handwerker	
Endkunde	
Fachfirma (Bodenleger / Raumausstatter)	

7. Fotos der Beanstandung und Raumfotos je 1 Foto

Raumfoto = Beleuchtung mit dem Licht	
Markierung der Beanstandung im Raum	
Detailfoto der Beanstandung aus ca. 1,50m Höhe	
genaues Foto mit Zollstock zur Abmessung	

Ansprechpartner / Adresse

8. Erwartungshaltung

Austausch vom Schaden	
Austausch Rückabwicklung	
Ersatzwarenlieferung	
Rückerstattung	
Entschädigung in €	

9. Was genau wird aus Sicht des Kunden beanstandet

sonstige Anmerkungen

.....

Aufgenommen am:

Anwesend waren:

Unterschrift zur Kenntnisnahme

Kunde Kundenmanager

Hinweis: Nur ein vollständig und wahrheitsgetreues Formular kann zur schnellen Bearbeitung und zur Freigabe einer Vorgangsnummer führen. Falsche oder unsachgemäße Ausführungen verzögern die Bearbeitung und führen zu einem Mehraufwand.

Bitte senden Sie das vollständige und lückenlos ausgefüllte Beanstandungsprotokoll an anwendungstechnik@repac.de

Beanstandungsmanagement

Anwendungstechnik- Beanstandungsverfahren

- **Das Beanstandungsformular ist eine Checkliste und damit ein Protokoll**
 - Wird vom Kunden ausgefüllt
 - Ist ein 9 Punkte Verfahren
 - Bilddokumentationen sind erforderlich
- **Nach Eingang vom Beanstandungsprotokoll erfolgt:**
 - Inhaltliche Prüfung auf Vollständigkeit
 - Vorgangsnummer mit eventuelle Fragen
- **Ausführliche Stellungnahme**
 - Schadensbilderklärung im verständlichen Sinne der Kundenwahrnehmung

Beanstandungsformular REPAC



Adressfelder mit Ihrer Kundennummer immer ausfüllen. Kundenmanager / Gebietsverkaufsleiter Repac bitte mit angeben, wenn es Ihnen bekannt ist.

Wird von Repac vergeben, wenn alle nachstehenden Punkte erfüllt sind.

Kunden-Nr.	Gebiet
Name	Kundenmanager
Straße	Ansprechpartner
PLZ	E-Mail
Ort	Fax
Telefon	

Beanstandungsort sowie die Lieferhinweise sind wichtig, um Chargen einzugrenzen und um evt. Vororttermine genauer bestimmen zu können.

Beanstandungsort	geliefert am	Lieferhinweise
Name	verarbeitet am	
Str. /HNr.:	gemeldet am	
PLZ / Ort	besichtigt am	Vororttermin

Diese 5 Punkte sind Grundvoraussetzung für die nachstehenden 9 Punkte der Beanstandungsmeldung.

	Artikelnummer
Boden	RE - / und AB Nr..
Dämmunterlagen	Positionspreis
Sockelleisten	Auftragsdatum
Profilschienen	Art. Bezeichnung
Sonstiges	Chargennummer

2.Grundriss der Beanstandung

Der Grundriss der Beanstandung skizziert die Größe, den Bestand, den Unterboden sowie das Heizsystem (Klimaumgebung).

Neubau Altbau Sanierung	Zementestrich	FBH (WW)	
	Anhydritestrich	FBH (Elektro)	
	Trockenestrich	Heizkörper	
	Fliesen	Deckenheizung	
	Estrich angeschliffen	Kamin	
	Sonstige		

3.Dokumentation Technik / Prüf - und Sorgfaltspflicht)

Wenn eine Fußbodenheizung existiert, dann ist ein Aufheizprotokoll ein Beweis der Gewährleistung und muss dokumentiert und vorgelegt werden.

Aufheizprotokoll	Datum	Kopie Anhang
Raumtemperatur (°C)	Estrich eingebaut am	
Luftfeuchtigkeit (%)	Restfeuchtemessung	
Unter	Protokoll)	
ist die Ware akklimatisiert		

Die Restfeuchtemessung ist eine Prüf - und Sorgfaltspflicht und muss nach allen fachgerechten Vorgaben erfüllt, geprüft und dokumentiert sein.

4.Dokumentation Montage Fußboden

Aufbau	Feststellung	Sichtung Oberfläche
schwimmende Verlegung	Un-/Ebenheitsfeststellung mm	Fugenbilddarstellung
unsere Trittschalldämmung	Schwingungen beim Begehen	Stirnseitig
ProduktArt. Nr.	Bewegungsfugen vorhanden	Keilförmig
Acoustic Board Green Lignin basic 750100	Bewegungsfugen an Wand	offen > 2mm
Acoustic Board Green Lignin hydro-tec 750102	Bewegungsfugen Türen	offen > 5mm
Acoustic Board Green Lignin easy-tec 1,8mm basic 750103	Bewegungsfugen Fläche	Längsseitig
Floorfix Comfort 4FU612004	Bewegungsfugen Bauteile	Bananenform
FLOORFIXX smart 4FU612001	Wurden Fußleisten entfernt?	Blockrissfugen
FLOORFIXX regular 4FU612002	Übergang - und Abschlussprofil	offen > 2mm
VLT-250-1.2 4FU101040	2-teiliges Profil	offen > 5mm
Black Uni 2.0 B1 4FU821011	Raster-Click Profil	Bruchkantendarstellung

Handelt es sich um eine schwimmende Verlegung, muss die Art der Trittschalldämmung mit angegeben werden. Oder geht es um eine vollflächige Verklebung, dann ist der Artikel der Bauchemie mit zu benennen.

In der Feststellung wird alles angekreuzt, was ersichtlich ist. Diese Angaben lassen Rückschlüsse zum Raum, deren Belastung und Werterhaltung schliessen.

Bei der Sichtung der Oberfläche handelt es sich um das eigentliche Schadensbild, welches Dokumentiert wird und erklärt.

Aufbau			Feststellung		Sichtung Oberfläche	
Black Uni 3.0 B1	4FU821013			Selbstklebend		Stirnseitig > 0,2mm
Acoustic Heavy 2.0 Alu	746300			Silicon - Acryl an Wand und Tür		Stirnseitig Querbruch
Acoustic Supreme LVT	744800			Silicon- Acryl an Bauteilen		Stirnseitig Kantenbruch
Acoustic Supreme LVT antislip	744820			Wurden profile entfernt?		Längsseitiger Abrieb
Acoustic Heavy LVT SK	746700			Bodentiefe Fenster		Stirnseitiger Stoß
Acoustic Heavy 2.8 Alu	746400			Beschattung vorhanden		Verformung Planke
Acoustic Performance alu plus 2.0	746202			Beschattung Rollläden		Konkav 
Verwendet dazu: PE Aqua-Stop	723300			Beschattung Jalousie		konvex 
Verwendet dazu: Alubedampftes Polyband	441700			Beschattung Plissees		Stirnsicht
Andere Trittschalldämmung bitte Artikelnummer				mind. Stoßfugen eingehalten		Längssicht
Fremdprodukt (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)				Stuhl-/Möbelgleiter vorhanden		Überzahnung >0,2mm
PE-Dampfbrems-Folie von anderen Hersteller verwendet				Einbauküche		Stirnseitig der Planke
vollflächige Verklebung				auf Bodenbelag		Längsseits der Planke
Klebstoffhersteller (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)				getrennt von Bodenbelag		Querkratzer
Ausgleich gespachtelt? (bitte genaue Bezeichnung im Feld Anmerkung)				angearbeitet an Bodenbelag		Längskratzer
Anmerkung:				Anmerkung:		Anmerkung:
.....			
5.wichtige Dokumentationen einer Beanstandung						
Fußleiste			Pflege und Reinigung			
Montageclips verwendet			Pflege - und Reinigungsanleitung erhalten/übergeben			
Die wichtigen Angaben der Beanstandung enthalten Punkte, wie der Boden weiter bearbeitet wurde und geben Aufschluss darüber, wie der Bodenbelag gepflegt oder gereinigt wurde und wird.			Ersteinpflege erfolgt			
Montagekleber verwendet			Sichtung glänzend (G) Matt (M)			
Gehrungsschnitt			nicht homogen			
Stumpf oder mit Ecken			Fleckenbildung			
Ablösung Folie unten			verwendetes Reinigungsmittel			
Ablösung Folie oben						
6.Verlegung erfolgte durch:			7.Fotos der Beanstandung und Raumfotos je 1 Foto			
Handwerker			Raumfoto = Beleuchtung mit dem Licht			
Dieser Punkt ist wichtig, um festzustellen, wer den Boden verarbeitet hat.			Markierung der Beanstandung im Raum			
Name (Bodenleger / Raum)			der Beanstandung aus ca. 1,50m Höhe			
			des Foto mit Zollstock zur Abmessung			
Anspruchspartner / Adresse						
8. Erwartungshaltung			9.Was genau wird aus Sicht des Kunden beanstandet			
Austausch vom Schaden			sonstige Anmerkungen			
Austausch Rückabwicklung						
E						
E						
Geben Sie an, was die Erwartungshaltung des Kunden betrifft.			Geben Sie an, wie der Kunde das Schadensbild definiert.			
Aufgenommen am:						
Anwesend waren:						
Unterschrift zur Kenntnisnahme						
Kunde			Kundenmanager			
Hinweis: Nur ein vollständig und wahrheitsgetreues Formular kann zur schnellen Bearbeitung und zur Freigabe einer Vorgangsnummer führen. Falsche oder unsachgemäße Ausführungen verzögern die Bearbeitung und führen zu einem Mehraufwand. Bitte senden Sie das vollständige und lückenlos ausgefüllte Beanstandungsprotokoll an anwendungstechnik@repac.de						