Reklamation

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
Holz ist ein wertvolles Naturprodukt – individuell, lebendig und einzigartig. Trotz sorgfältiger Auswahl und Verarbeitung kann es in seltenen Fällen zu Beanstandungen kommen. Nachfolgend finden Sie wichtige Informationen zu Reklamationen und Rückgaben von Holzprodukten.

Wichtige Eigenschaften von Holz
Bitte beachten Sie: Holz ist ein natürlich gewachsener Werkstoff. Jedes Stück ist ein Unikat. Daher sind folgende Merkmale keine Reklamationsgründe, sondern typische Eigenschaften von Echtholz:

- Farb- und Strukturabweichungen
- Bildung von Trockenrissen
- Astlöcher oder Harzeinschlüsse
- Ausharzungen (insbesondere bei Lärchenholz)
- Aussalzungen (insbesondere bei kdi)
- Unterschiede in der Maserung
- Nachdunkeln oder Vergilben durch Lichteinwirkung
- Flugalgen und Schimmelbefall
- Stockflecken
- Arbeiten des Holzes (z. B. Verwinden, Quellen oder Schwinden bei wechselnder Luftfeuchtigkeit)

Diese Merkmale sind unvermeidbar und Teil des Naturbaustoffes Holz.

Ablauf einer Reklamation

- Sichten Sie die Ware direkt nachdem Sie sie erhalten haben
- Stellen Sie Ihre Mängelanzeige unverzüglich und schriftlich per email unter **info@freese-holz.de**
- Dokumentation: Senden Sie uns Fotos der betroffenen Stellen sowie eine kurze Beschreibung des Mangels.
- Prüfung: Wir prüfen den Sachverhalt sorgfältig. Bei berechtigter Reklamation erhalten Sie eine Nachbesserung oder eine Ersatzlieferung – je nach Einzelfall.
- Rückgabe: Sofern es sich um verpackte Ware handelt, ist die Ware in ihrer Originalverpackung zurückzugeben. Der Original-Kaufbeleg muss vorgelegt werden. Bereits montierte Ware ist von der Rückgabe ausgeschlossen!

200 Jahre FREESE Holz
Natürlich mit Holz seit 1824!