



## After-Sales, Service-Konzept, TQM

### Kontaktangaben Schulmöbel

Glaeser AG, Im Grund 16, 5405 Baden, +41 56 483 36 00, info@glaeser.ch

Sie erreichen uns täglich von Mo – Fr telefonisch oder per E-Mail zu folgenden  
Geschäftszeiten: Mo – Fr 07.30 – 12.00 Uhr / 13.15 – 17.00 Uhr

---

CEO	Matthias Renner	+41 56 483 36 53	m.renner@glaeser.ch
Verkaufsleiter	Roland Leutwyler	+41 56 483 37 25	r.leutwyler@glaeser.ch
Verkauf Sparte Schule	Janine Bärtsch	+41 56 483 36 16	j.baertsch@glaeser.ch

---

### Garantie

Wir übernehmen, falls nicht anders vereinbart, auf die Dauer von 24 Monaten ab Lieferdatum die Garantie für ein einwandfreies Arbeiten des gelieferten Mobiliars und verpflichten uns, alle Teile, welche nachweisbar aufgrund schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Herstellung unbrauchbar oder schadhaft sind, nach unserem Ermessen auszubessern oder zu ersetzen. Aus der Garantie ausgeschlossen sind Schäden infolge unsachgemässer Benützung. Nach erfolgter Reparatur, wird die Garantiedauer nicht verlängert.

Offene Mängel	→ 2 Jahre
Versteckte Mängel	→ 5 Jahre
Nachliefergarantie	→ 15 – 20 Jahre
Ersatzteilgarantie	→ 15 – 20 Jahre

---

### Kundendienst

Reklamationen werden innerhalb von 24h bearbeitet. Wenn möglich reparieren wir den Schaden, durch unsere Servicetechniker vor Ort. Sollte dies nicht möglich sein, nehmen wir das defekte Möbel retour und reparieren es in unserem Betrieb. Falls der defekt nicht behoben werden kann, wird das Möbel ausgetauscht sofern es unter die Garantielaufzeit fällt. Unser Serviceteam kann in der Regel binnen 24 – 48h bei Ihnen vor Ort sein. Ein Service vor Ort kann je nach Aufwand, manchmal auch etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Reparaturen nach der Garantielaufzeit, verrechnen wir dies wie folgt:

Servicemonteur → CHF 125.00 / h

---



### Qualitätsmanagement – TQM-Konzept

Das auf unsere Abläufe abgestimmte TQM, dient zur Sicherstellung der Qualitätsschwerpunkte. Durch konsequente Anwendung und Umsetzung über jede Stufe, beginnend von der Offert Phase bis zum Abschluss eines Projektes, haben wir stet den Überblick. Dies befähigt uns, frühzeitig agieren zu können.

### Sicherstellung der Qualitätsschwerpunkte

- Langjähriges Bestehen der Unternehmung aufgrund hoher eigener Qualitätsansprüche
- Erprobte Qualität dank eigener Entwicklungs- und Konstruktionsabteilung
- Ausreichende Produktionskapazitäten (56 Mitarbeitende)
- Hoher Anteil an eigener Produktion und regionale Partner in der Nähe
- Konsequente Anwendung und Umsetzung des TQM-Systems unseres Unternehmens

### Einfaches Handling der Produkte

- Langjährige Erfahrung im Schulmöbel-Bereich
- Enge Zusammenarbeit mit Experten und Nutzern
- Keine unnötigen Funktionen am Möbel
- Minimieren der Möglichkeiten zum Vandalismus
- Erprobte und einfache Techniken mit hoher Qualität

### Einhaltung der Termine

- Anwendung eines bauherrenkompatiblen Zeitplanungssystems
- Tägliche Überprüfung und Sicherstellung der eigenen Terminsituation am Office Floor
- Tägliche Überprüfung von fremden, vorgelagerten und terminbeeinflussenden Projektschritten am Office Floor
- Unmittelbare Anmeldung eventueller Termin-Veränderungen
- Einleiten von Sofortmassnahmen zur Sicherstellung bzw. Verbesserung der Terminsituation