



TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

**TOTAL
SUPPORT**
www.tehni.eu

Handbuch zur Fehlerbehebung

Alle Anfragen müssen über die Online-Anwendung eingereicht werden:
www.tehni.eu/de/claim-requests



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigefügt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt

2025|10

Sehr geehrte Partner

Alle von TEHNI hergestellte Produkte unterliegen strengen Qualitätskontrollen durch das F.P.C-System laut der CE-Kennzeichnung das am Rahmen jeder Tür beigefügt ist .

Unser Ziel ist es sicherzustellen, dass unsere Türen in einwandfreiem Zustand an die Kunden ausgeliefert werden . Jede Tür wird vor und nach dem Verpacken auf der Palette fotografiert. Es wird eine Datei mit mindestens 10 Fotos erstellt damit wir jederzeit auch nach langer Zeit überprüfen können, ob die Tür in einwandfreiem Zustand verpackt wurde und somit korrekt das Werk verlassen hat.

Es ist jedoch möglich dass entweder während des Transports oder während der Montage oder auch während der Funktion potenzielle Probleme erkannt werden.

Befolgen Sie in diesem Fall bitte genau das Verfahren zur Schadensregulierung.

Je genauer Sie die Anweisungen im Verfahren befolgen, desto schneller wird Ihr Problem gelöst. Wenn Sie das Verfahren nicht anwenden können wir Ihnen keine schnelle und zufriedenstellende Lösung bieten.

Die möglichen Probleme werden in drei Kategorien eingeteilt:

Probleme die während des Empfangs festgestellt wurden

Probleme die nach Empfang aber vor der Montage festgestellt wurden

Probleme die nach der Montage auftreten

Wir möchten nochmals betonen, dass wir Ihre Anfrage nicht berücksichtigen können, wenn Sie keine detaillierte Beschreibung und die angeforderten Fotos oder Videos senden.

Abschließend möchten wir Sie daran erinnern dass Sie das Betriebs- und Wartungsanleitungsformular das auf jeder Tür beiliegt, an den Endkunden weitergeben müssen mit der Empfehlung, es sorgfältig zu lesen und die darin enthaltenen Anweisungen zu befolgen

TEHNI SA

Wenn Ihr Problem in diesem Handbuch nicht aufgeführt ist, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer der Ihre Bestellung bearbeitet hat um weitere Informationen zu erhalten..



1. Stufe der Kontrolle: Tür Verpackung

Problemerkennung bei der Uebernahme der Palette vom LKW

Palettenkontrolle

Befolgen Sie die Anweisungen
wie auf Seite 4 beschrieben

Kontrollpunkt:
LKW • Spedition



2. Kontrollpunkt : Tuer Oberflaeche

Fehlerbehebung nach Uebernahme vom LKW aber vor der Montage

Oberflächen-
kontrolle

Befolgen Sie die Anweisungen
wie auf Seite 5 beschrieben

Kontrollpunkt:
Filiale



3. Kontrollpunkt :Tuerfunktion

Fehlerbehebung nach der Montage (Problem mit der Funktion der Tür)

Kontrolle der
korekten Funktion
der Tuer

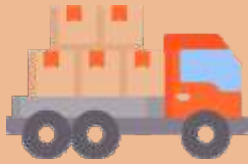
Befolgen Sie die Anweisungen
wie auf Seite 6 – 9 beschrieben

Kontrollpunkt: Haus



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung **2)** Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigefügt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



1. Stufe der Kontrolle: Tür Verpackung

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Problemerkennung bei der Uebernahme der Palette vom LKW

1. Kontrolle : Uebernahme vom LKW - Spedition

Die Türen werden auf einer Holzpalette oder in einzelnen Holzverpackungen versendet.

Die Art der Verpackung gewährleistet einen sicheren Transport.

Es ist jedoch möglich, dass während des Transports etwas beschädigt wird.

Die erste Kontrolle muss beim Entladen vom LKW erfolgen.

Kontrollpunkte

Der Kunde muss während der Uebernahme die Verpackung untersuchen um Punkte zu identifizieren die vielleicht während des Transports beschädigt wurden. Man muss insbesondere prüfen:

- (1) Aussenseite der Palette ob es Stellen gibt an denen die Palette gebrochen ist.
- (2) Oberfläche der Schutzfolie der beiden am Rande der Palette stehenden oder liegenden Türen.

Stellt man kein Problem fest kann der Kunde die Palette uebernehmen.

Wenn jemand aber ein Problem erkennt :

(a) Er unterschreibt auf dem Transportschein (CMR) im entsprechenden Feld, dass er das Produkt unter Vorbehalt erhalten hat weil die Palette eine deutliche Delle hatte.

ACHTUNG: Die Versicherung verlangt eine genaue Beschreibung des Schadenst, z.B. Beule, Kratzer, zerbrochene Palette, zerbrochenes Glas usw.

(b) Ein Foto des CMR-Formulars und ein Foto von der ganzen Palette und konzentrieren Sie sich auf die Punkte die den Schaden deutlich zeigen, und senden Sie eine E-Mail dem Verkäufer der Sie für die Bestellungen bedient.

(c) Uebernahme der Palette mit Vorbehalt



EX ELITE EXPRESS		LDV	
11/01/2023		F003 - Tel. 0229952055	
Nr.DDT.: 5.353		PLT 1	
Nr. Rif. Cli.: 33708		Peso 140 kg	
TEHNI S.A. PANTELOS 2ND KM KOMMERIA-PIGADIA - XANTHI GREECE 20090 Sagrado - (MS)		Colli 0	
SH-C-F3-0008707			
CONSEGNA IL		17/01/2023	
F019		830-12/1630-18	
Customer Name			
NOTE: RAPPRESENTARE IL PRESENTE DOCUMENTO E CONSERVARE LO STAMPATO DI CHE RICEVE LA MERCE, NON ACQUETERANNO COME PROVA DI CONSEGNA SOLO LA LEE PRIMA, ATTENZIONE NON SOSTITUIRE ALTE PROVA SOSTITUIRE ALTE			
RISERVA DI CONSEGNA PER RIPARTIZIONE SU AUTO		Firma e data	



**Wenn der Kunde das beschriebene Verfahren nicht befolgt,
kann TEHNI keine Entschädigung vom Spediteur verlangen,
und daher trägt der Kunde die vollen Kosten des Schadens.**



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigefügt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



2. Kontrollpunkt : Tuer Oberflaeche

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Fehlerbehebung nach Uebernahme vom LKW aber vor der Montage

Zerlegen der Palette.

Die 2. Prüfung sollte innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt und immer vor der Montage der Tür erfolgen .

Bei dieser zweiten Kontrolle prüft der Kunde, ob die Tueren Lack Mängel aufweisen (Oberflächenbehandlung) oder am Zubehör (Flecken, Dellen, Kratzer).

Es ist auch die Sauberkeit der Verglasung zu pruefen, sofern die Tür eine Verglasung hat.

Falls der Kunde beim Zerlegen der Palette ein Qualitätsproblem feststellt gehen Sie wie folgt vor:

(1) Fotografieren Sie die Stelle an der das Problem identifiziert wurde aber auch die gesamte Tür und Palette.

- a) Zwei Fotos aus verschiedenen Winkeln, die auf die Problemstelle gerichtet sind
- b) Ein Foto aus einem Meter Entfernung
- c) Zwei Fotos der gesamten Tuer innen und außen oder Fotos von der Tuer auf der Palette, solange diese noch nicht ausgepackt ist.

(2) Füllt den Antrag aus und sendet ihn über die Online-Anwendung ab.

(3) Je besser die Fotos desto schneller wird das Problem gelöst.

TEHNI wird dem Kunden innerhalb von 2 Tagen nach Erhalt der E-Mail zur Problemidentifizierung antworten und gibt einen Lösungsprozess des Problems an.



Die Prüfung der Oberflächenbehandlung sollte vor der Montage der Tür durchgeführt werden.

**Nach der Montage der Tür werden keine Reklamationen
für Markierungen oder Kratzer auf der Türoberfläche akzeptiert**



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigefügt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



3. Kontrollpunkt :Tuerfunktion

Fehlerbehebung nach der Montage
(Problem mit der Funktion der Tür)

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Verzerrung - Verziehen von Rahmen oder Oberfläche (Bimetall-Effekt)

Insgesamt **sechs** Fotos in bestmöglicher Qualität. Speziell:

- a) **Zwei** Fotos (**A1** und **A2**) aus verschiedenen Blickwinkeln wo die Stelle mit dem Problem zu erkennen ist
- b) **Zwei** Fotos (**B1** und **B2**) in einer Schnittposition
- c) **Zwei** Fotos der gesamten Tür innen und außen (**C1** und **C2**)



A1 Foto von der Naehe



A2 Foto von der Naehe



B1 In Schnittposition



B2 In Schnittposition



C1 Außenansicht



C2 Innenansicht



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigelegt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



3. Kontrollpunkt :Tuerfunktion

Fehlerbehebung nach der Montage
(Problem mit der Funktion der Tür)

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Fehlfunktion der Tür (Schloss, Scharniere, Zylinder usw.)

Vier Fotos insgesamt in möglichst hoher Qualität. Speziell:

- a) **Zwei** Fotos wo das Problem zu sehen ist (**A1** und **A2**)
- b) **Zwei** Fotos der gesamten Tür innen und außen (**C1** und **C2**)
- c) **Video**, das die Fehlfunktion zeigt



A1 Foto von der Naehe



A2 Foto von der Naehe



C1 Außenansicht



C2 Innenansicht



Video



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigelegt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



3. Kontrollpunkt :Tuerfunktion

Fehlerbehebung nach der Montage
(Problem mit der Funktion der Tür)

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Bei einem Problem mit Glas (Bruch, Feuchtigkeit etc.)

Insgesamt **fünf** Fotos in bestmöglicher Qualität. Speziell:

- a) **Zwei** Fotos wo das Problem zu sehen ist (**A1** und **A2**)
aus verschiedenen Aufnahmewinkeln aufgenommen
- b) **Ein** Foto aus einem Meter Entfernung. (**B**)
- c) **Zwei** Fotos der gesamten Tür innen und außen (**C1** und **C2**)



A1 Foto von der Naehe



A2 Foto von der Naehe



B Entfernung von einem Meter



C1 Außenansicht



C2 Innenansicht



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigelegt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt



3. Kontrollpunkt :Tuerfunktion

Fehlerbehebung nach der Montage
(Problem mit der Funktion der Tür)

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Wenn es ein Problem mit Griffen oder anderen Teilen gibt

Insgesamt **fünf** Fotos in bestmöglicher Qualität. Speziell:

- a) **Zwei** Fotos wo das Problem zu sehen ist (**A1** und **A2**)
- b) **Ein** Foto des gesamten Bauteils (**B**)
- c) **Zwei** Fotos der gesamten Tür innen und außen (**C1** und **C2**)



A1 Foto von der Naehe



A2 Foto von der Naehe



B Ganzes Bauteil



C1 Außenansicht



C2 Innenansicht



Damit Ihr Antrag berücksichtigt werden kann, müssen Sie in jedem Fall über die Online-Anwendung Folgendes einreichen:
1) Eine detaillierte Beschreibung 2) Die jeweils angeforderten Fotos oder Videos.

Wenn bei Ihrer Anfrage diese beiden Informationen nicht beigelegt sind, wird sie leider nicht berücksichtigt