

1. Einleitung

Unsere Beschwerdepolitik und -verfahren bieten unseren Nutzern eine klare und strukturierte Möglichkeit, Beschwerden zu melden, zu bearbeiten und zu lösen. Unser Ziel ist es, eine transparente und faire Behandlung aller Beschwerden zu gewährleisten und zur Zufriedenheit unserer Nutzer beizutragen.

2. Meldung von Beschwerden

Ziel: Bereitstellung einer einfachen und zugänglichen Möglichkeit für Nutzer, Beschwerden einzureichen.

- Meldesystem: Nutzer können Beschwerden über einen internen Mailer auf unserer Webseite einreichen oder unseren Kundenservice per E-Mail kontaktieren.
- Informationen zur Beschwerde: Nutzer sollten möglichst detaillierte Informationen zur Beschwerde angeben, einschließlich einer Beschreibung des Problems, relevanter Inhaltsdetails und, falls zutreffend, Beweise oder Screenshots.

3. Beilegung von Beschwerden

Ziel: Effiziente und faire Bearbeitung und Beilegung von Beschwerden.

- Bearbeitungszeitraum: Wir streben an, alle Beschwerden innerhalb von 7 Werktagen nach Eingang zu bearbeiten und eine erste Rückmeldung zu geben.
- Untersuchung: Jede Beschwerde wird gründlich untersucht, einschließlich der Überprüfung aller relevanten Informationen und Kommunikation mit betroffenen Parteien.
- Kommunikation: Während der Untersuchung halten wir den Nutzer über den Fortschritt der Beschwerde auf dem Laufenden und informieren ihn über die nächsten Schritte.
- Lösungsfindung: Nach Abschluss der Untersuchung wird dem Nutzer eine Lösung angeboten, die je nach Ergebnis eine Korrektur der Inhalte oder andere angemessene Maßnahmen umfassen kann.

4. Einspruch gegen Beschwerdelösungen

Ziel: Bereitstellung eines Verfahrens für Nutzer, um gegen die vorgeschlagene Lösung einer Beschwerde Einspruch zu erheben.

- Einspruchsverfahren: Wenn der Nutzer mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden ist, kann er innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Lösung schriftlich Einspruch erheben.
- Überprüfung des Einspruchs: Der Einspruch wird von einem höheren Management-Level oder einer unabhängigen Instanz innerhalb unseres Unternehmens überprüft.
- Entscheidung: Nach der Überprüfung des Einspruchs wird eine endgültige Entscheidung getroffen und dem Nutzer schriftlich mitgeteilt. Diese Entscheidung wird innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des Einspruchs getroffen.
- Externe Streitbeilegung: Wenn der Nutzer weiterhin unzufrieden ist, kann er externe Mediations- oder Schlichtungsdienste in Anspruch nehmen oder rechtliche Schritte einleiten, sofern dies erforderlich ist.