

## **Wir stehen Ihnen gerne zu Diensten**

### **auch wenn es einmal Schwierigkeiten gegeben hat**

Eine Beschwerde ist für niemand schön. Sie gibt uns aber die Chance, zu korrigieren, wo das notwendig ist, und eine Wiederholung nach Möglichkeit zu verhindern. Wir bekommen natürlich lieber keine Beschwerden, aber wir freuen uns, wenn Sie uns nach dem nachstehenden Verfahren wissen lassen, wenn Sie unzufrieden sind. Das hilft uns nämlich, XXIImo noch weiter zu verbessern.

#### **XXIImo-Beschwerdeverfahren**

Beschwerden über die XXIImo-Dienstleistung können per Telefon, E-Mail, Brief oder Webformular gemeldet werden. Alle Beschwerden werden von den Mitarbeitern des XXIImo-Service Desk in einer Beschwerdendatei registriert.

In die Beschwerdendatei werden minimal die folgenden Angaben aufgenommen:

- Meldungsdatum der Beschwerde;
- Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Melders;
- ausführliche und detaillierte Umschreibung der Beschwerde.

Wenn Sie eine Beschwerde melden, empfangen Sie eine Empfangsbestätigung mit einem spätesten Rückkopplungsdatum. Die Untersuchung des Hergangs bezüglich der Beschwerde wird bei XXIImo durch die verantwortliche Person der Abteilung sofort eingeleitet, und spätestens 14 Tage nach der Meldung erfolgt eine Rückkopplung. Für jede Beschwerde wird eine Akte angelegt, die mindestens die nachstehenden Angaben enthält:

- Name und Adresse der Person, die die Beschwerde meldet;
- Meldungsdatum der Beschwerde;
- ausführliche und detaillierte Umschreibung der Beschwerde;
- Status der Beschwerde;
- Datum der Erledigung bzw. Lösung der Beschwerde;
- alle Korrespondenz mit der internen Organisation, mit Lieferanten und/oder mit anderen Beteiligten bezüglich der Beschwerde und der erzielten Lösung.

#### **Erledigung der Beschwerde**

Wenn der Melder der Beschwerde mit der gebotenen Lösung nicht zufrieden ist, hat der Mitarbeiter des XXIImo-Service Desk den Melder über die weiteren Schritte und Möglichkeiten zu informieren.

#### **Weitere Schritte bei Eskalation**

Die gebotene Lösung ist für den Melder der Beschwerde nicht ausreichend.

Falls dem Melder mit der gebotenen Lösung nicht geholfen ist, hat der Mitarbeiter des XXIImo-Service Desk den Head of Customer Care einzuschalten. Der Head of Customer Care hat die Akte zu studieren und anhand des internen Beschwerdeverfahrens zu prüfen. Der Head of Customer Care hat den Melder der Beschwerde innerhalb von 7 Werktagen von seiner Beurteilung und Lösung zu unterrichten.

Wenn der Melder der Beschwerde mit der gebotenen Lösung noch nicht zufrieden ist, hat die Geschäftsführung von XXIImo die Beschwerde in Behandlung zu nehmen. Innerhalb von 1 Monat nach der Übertragung des Vorgangs an die Geschäftsführung hat diese ein Urteil zu fällen und den Melder der Beschwerde darüber zu informieren.