

Beschwerdeinformationen für Kunden, die sich über Otovo GmbH beschweren möchten

Ziel

Eine Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit unserer Kund:innen, wenn diese möchten, dass wir etwas dagegen unternehmen. Wenn ein:e Kund:in eine Beschwerde hat, werden wir sie prüfen und versuchen, eine Vorgehensweise zu finden, um die Beschwerde schnell und effektiv zur Zufriedenheit der Kund:innen zu lösen.

Der Prozess

1. So bald als möglich nach dem ersten Feststellen des Problems können sich Kund:innen bei uns auf einem der folgenden Wege melden:
 - a. **Email:** sonne@otovo.at
 - b. **Post:** Margaretenstraße 70/1/9, 1050 Wien
2. Sobald eine Beschwerde bei uns eingelangt ist, nehmen wir die Details der Beschwerde auf und protokollieren sie.
3. Bei telefonischen Beschwerden bitten wir die Kund:innen, wenn wir die Angelegenheit nicht sofort klären können, die Beschwerde schriftlich einzureichen, damit alle Beteiligten einen klaren Nachweis haben.
4. Wir informieren die Kund:innen über die nächsten Schritte und tun unser Bestes, um eine zufriedenstellende Lösung für die Beschwerde zu finden.
5. Innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Beschwerde wird den Kund:innen eine erste Antwort zugesandt, in der darüber informiert wird, dass die Beschwerde bei Otovo GmbH eingegangen ist und an einer Lösung gearbeitet wird.
6. Während der Bearbeitung der Beschwerde werden Kund:innen über den Fortgang der Untersuchung informiert. Wenn die Beschwerde nicht innerhalb von vier Wochen gelöst wurde, sollen Kund:innen eine schriftliche Mitteilung erhalten, in der die Verzögerung erklärt wird, und die Kund:innen über den weiteren Prozess informiert werden.
7. Sobald die Kund:innen die Lösung akzeptiert hat, wird eine zusammenfassende Mitteilung an den Kunden geschickt, in der bestätigt wird, dass der Kunde eine Beschwerde eingereicht hat und dass die Angelegenheit nun als abgeschlossen gilt.