

Informationen zum Beschwerdemanagement

Stand: Juli 2021 (Die nachfolgenden Informationen werden regelmäßig überprüft und angepasst)

Die Zufriedenheit der TEO-Nutzer*Innen steht für uns an erster Stelle. Dazu haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet und intern entsprechende Maßnahmen getroffen. Wir geben Euch sehr gerne die Möglichkeit, kostenfrei Kritik zu äußern. Unser Ziel ist es, zeitnah und angemessen Beschwerden zu bearbeiten, um TEO-Nutzer*innen langfristig zufrieden zu stellen.

Möglichkeiten einer Beschwerde:

Es stehen Euch verschiedene Wege offen, um mögliche Beschwerden bei COMECO einzureichen:

- schriftlich an: COMECO GmbH & Co. KG, Rotebühlplatz 8, 70173 Stuttgart,
- elektronisch unter <https://www.goteo.de/hilfe?goteoanchor=contact> oder
- telefonisch unter +49 911 5205 5707.

Zur Bearbeitung sowie zur Rückmeldung benötigen wir mindestens folgende Informationen von Euch:

- Eure persönliche Daten (Name, TEO-Benutzernamen, Kontaktdaten)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Ziel bzw. Zweck Eurer Beschwerde
- optional: Dokumente hinsichtlich des Anliegens

Weitere Informationen zur zuständigen Aufsichtsbehörde sowie zur Online-Streitbeilegung findet Ihr im Impressum unter <https://www.goteo.de/rechtliches/web/impressum>.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

Nachdem Eure Beschwerde bei uns eingegangen ist, erhältst du eine Empfangsbestätigung. Wir bearbeiten Eure Beschwerde umgehend und versuchen, Euch schnellstmöglich zu antworten.

Soweit nicht anders gewünscht, wird in dem Format geantwortet, wie Eure Beschwerde eingegangen ist. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde ist ggf. abhängig von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter (z.B. Dienstleister) ab. Falls die Beantwortung mehr Zeit als erwartet benötigt wird, erhält der/die TEO-Nutzer*in von uns eine Zwischeninformation mit Angabe des Grundes für die Verzögerung sowie der noch zu bearbeitenden Zeit. Sobald die Bearbeitung abgeschlossen ist, erhält der/die TEO-Nutzer*in umgehend eine umfassende Antwort auf die Beschwerde.

Informationen zum Datenschutz:

Umfassende Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den Artikeln 13, 14 und 21 DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) und zum Zweck der Verarbeitung findet Ihr in unserer Datenschutzerklärung unter <https://www.goteo.de/rechtliches/datenschutz>.