

1. Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Im seltenen Einzelfall kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an.

Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Lorenz Messtechnik GmbH

Obere Schlossstraße 131

73553 Alfdorf

Herrn: Dipl.-Ing. (FH) Alfred Botscher

Telefon: +49 7172 93730-17

Fax: +49 7172 93730-22

E-Mail: a.botscher@lorenz-messtechnik.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

- Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:
Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie auf Wunsch eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von zwei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

3.1 Telefonische Beschwerden

Die Beantwortung von Beschwerden erfolgt schriftlich, telefonisch oder per E-Mail.

Sofern für die Beschwerde keine vertraulichen Vertragsdaten erforderlich sind kann die Beschwerde telefonisch beantwortet werden wenn dies vom Beschwerdeführer ausdrücklich verlangt wird.

Kann die Beschwerde nicht telefonisch beantwortet werden, erfolgt eine schriftliche Beantwortung derselben.

5. Sonstiges

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.lorenz-messtechnik.de veröffentlicht