

Beschreibung des Beschwerdeverfahrens WESSLING GmbH

Dieses Dokument beschreibt den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden, Beanstandungen) an die WESSLING GmbH.

Sollten Sie mit einer von uns erbrachten Dienstleistung noch nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte mündlich oder schriftlich an Ihren Ansprechpartner oder nutzen Sie das Reklamationsformular auf unserer Website.

Nach Eingang Ihre Beschwerde wird diese elektronisch erfasst und Sie erhalten eine Eingangsbestätigung. Wir weisen darauf hin, dass wir aus Vertraulichkeitsgründen nur dem jeweiligen Auftraggeber bzw. der jeweiligen Auftraggeberin oder von diesem uns gegenüber ausdrücklich benannten Dritten Auskunft erteilen können.

Der Vorgang wird umgehend dahingehend geprüft, ob und an welcher Stelle ggf. ein Fehler oder eine Unstimmigkeit aufgetreten ist.

Falls ein Fehler oder eine Unstimmigkeit festgestellt wurde, wird dies analysiert und behoben.

Sollte es sich um einen komplexen oder umfangreichen Vorgang handeln, der mehr Zeit zur Bearbeitung erfordert, informieren wir Sie über die Zwischenstände.

Nach Abschluss der Reklamationsbearbeitung werden Sie von Ihrem Ansprechpartner schriftlich über das Ergebnis unserer Prüfung informiert. Außerdem kann es ggf. erforderlich sein, den betroffenen Teil unserer Dienstleistung zurückrufen und Sie erhalten – wenn möglich – eine korrigierte Dienstleistung.

Alle eingehenden Reklamationen werden von uns regelmäßig analysiert und ausgewertet, um unsere Dienstleistungsqualität zu verbessern und somit die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden sicherzustellen.