



## Schlichtung von Streitigkeiten

HOTSPLOTS möchte Ihnen stets den bestmöglichen Kundenservice bieten. Sollten Sie jedoch mal nicht zufrieden mit uns sein, so wollen wir in jedem Fall sicherstellen, dass:

- Es Ihnen so leicht wie möglich fällt, uns Ihr Anliegen mitzuteilen
- Wir Ihrem Problem aufmerksam folgen
- Wir Ihre Erwartungshaltung zur Lösung des Problems mit einbeziehen
- Sie mit dem Umgang Ihres Anliegens zufrieden sind
- Wir aus jedem Fehler lernen, der uns unterläuft.

Der nächste Absatz zeigt, was Sie bei einer Frage oder einem Problem mit einem unserer Services tun können. Außerdem finden Sie dort den Zeitrahmen zur Bearbeitung Ihres Anliegens sowie die Ihnen gegebenen Möglichkeiten, falls Sie mit unserer Bearbeitung mal unzufrieden sein sollten.

## So erreichen Sie uns

Falls Sie mit unserem Service mal nicht zufrieden sein sollten, hilft Ihnen unser Serviceteam gerne weiter.

Das Serviceteam können Sie auf folgenden Wegen kontaktieren:

E-Mail: [support@hotsplots.de](mailto:support@hotsplots.de)

Telefon: 0049 30 29 77 348 87 (Festnetznummer in Deutschland. Es können Telefonkosten anfallen.)

Fax: 0049 30 29 77 348 99 (Festnetznummer in Deutschland. Es können Telefonkosten anfallen.)

Post: hotspots GmbH  
Kundenservice / Support  
Rotherstr. 22  
10245 Berlin  
Deutschland

Bitte helfen Sie uns, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Halten Sie dafür einfach die von uns benötigten Informationen wie Personen-/ Kontaktdaten sowie Informationen zu den von Ihnen genutzten Services bereit.

## Was folgt dann?

Sobald wir über Ihr Anliegen informiert wurden, erhalten Sie eine Bestätigung und die Bearbeitung beginnt. Sollten wir weitere Informationen benötigen, werden wir Sie (bevorzugt per Telefon) kontaktieren.

Sollten Sie mit unserer Hilfe unzufrieden sein, lassen Sie es uns wissen. So kann der individuelle Fall erneut auf höherer Ebene (üblicherweise im Management) vollständig geprüft und bearbeitet werden. Über diesen Prozess halten wir Sie auf dem Laufenden. In der Regel werden spätestens hier die meisten Anliegen gelöst. Sollte dies jedoch mal nicht der Fall sein, werden wir dazu Stellung beziehen und Ihnen unseren abschließenden Standpunkt mitteilen.



## Wie lange dauert die Bearbeitung?

Ihr Anliegen wird normalerweise innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Eingang bearbeitet. Im Anschluss werden Sie per Telefon oder E-Mail über das Ergebnis informiert. Sollten wir etwas mehr Zeit benötigen, lassen wir Sie das selbstverständlich wissen und halten Sie auf dem Laufenden.

### 10 Geschäftstage

Die große Mehrheit aller Fälle wird innerhalb von höchstens zehn Geschäftstagen nach Erhalt bearbeitet. Sollte dies nicht der Fall sein, werden wir Sie über den weiteren Verlauf informieren und eine Schätzung der von uns noch benötigten Zeit beifügen.

### 20 Geschäftstage

Sollte nach 20 Geschäftstagen noch keine Lösung gefunden worden sein, so informieren wir Sie über den aktuellen Stand der Dinge und teilen Ihnen die Zeit mit, die wir vermutlich noch zur Lösung des Anliegens benötigen werden.

## Nutzung außergerichtlicher Streitbeilegungsmethoden

### Für Kunden aus Großbritannien:

Sollten wir Ihr Anliegen nicht innerhalb von acht Wochen lösen können, haben Sie die Möglichkeit dieses an den unabhängigen alternativen Streitschlichtungsdienst von CISAS weiterzuleiten. Solange das Anliegen innerhalb deren Geltungsbereiches liegt, werden sie es gebührenfrei bearbeiten.

Sie können auch vor Ablauf der acht Wochen um eine Weitergabe des Anliegens an CISAS bitten – Fragen Sie dafür bitte einen „Deadlock-Letter“ bei unserem Kundenservice an. Nichtsdestotrotz behalten wir uns vor, von der Weitergabe des Anliegens abzusehen, sofern wir der festen Überzeugung sind, das Problem innerhalb der acht Wochen alleine lösen zu können.

Das Einreichen des Problems an CISAS muss innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt des “Deadlock-Letters” geschehen. Sollten Sie keinen „Deadlock-Letter“ erhalten haben, liegt die Frist bei neun Monaten nach Herantragen des Anliegens an uns.

CISAS Kontaktinformationen:

CISAS  
70 Fleet Street  
London, EC4Y 1EU

Telefon: +44 020 7520 3827 (Festnetznummer in England. Es können Telefonkosten anfallen.)

E-Mail: [info@cisas.org.uk](mailto:info@cisas.org.uk)

Website: [www.cisas.org.uk](http://www.cisas.org.uk)



**Für Kunden aus der EU:**

Als Verbraucher können Sie zur Einleitung eines außergerichtliches Streitbelegungsverfahrens über die in § 47a TKG genannten Fälle einen entsprechenden Antrag an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (Postfach 80 01, 53105 Bonn; [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de); [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)) richten.

An alternativen Streitbelegungsverfahren nimmt HOTSLOTS nicht teil.

Berlin, 01.02.2017

Eine Kopie dieses Dokuments kann auf <http://www.hotspots.de/impressum.html> heruntergeladen werden. Gedruckte Exemplare sind auf Anfrage kostenlos verfügbar. Wenden Sie sich hierfür bitte einfach an das Serviceteam. Sollten Sie nicht in der Lage sein, das Anliegen selbstständig an uns heranzutragen, so können Sie eine andere Person darum bitten, dies in Ihrem Namen zu tun.