

MOBILITY CONCEPT

Haben Sie Beschwerden?

Bitte kommen Sie direkt auf uns zu.

Die Mobility Concept GmbH ist es daran gelegen Ihnen eine hervorragende Dienstleistung zu bieten. Es kann trotzdem vorkommen, dass Sie unzufrieden sind und eine Beschwerde haben. Bitte teilen Sie uns diese jederzeit mit, sodass wir Ihnen bestmöglich helfen können.

Die **Mobility Concept GmbH** hat ein Verfahren zur Abwicklung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden implementiert. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, eine schnelle und angemessene Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme oder Fehler zu beheben.



I. **Beschwerde melden**

Bitte schicken Sie uns eine E-Mail mit Ihrer Beschwerde an unten aufgeführte E-Mail-Adresse. Nach Erhalt und erster Sichtung Ihrer E-Mail erhalten Sie von uns eine Empfangsbestätigung. Wir werden Ihre Beschwerde dann bearbeiten. Wir streben an Ihnen innerhalb von zwei Wochen einen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können. Auch sollte Ihre Beschwerde zurückgewiesen werden, lassen wir Ihnen eine entsprechende Benachrichtigung mit Begründung zukommen. So wissen Sie genau, was Sie von uns erwarten können.

leasing@mobility-concept.de

Die Einreichung sowie die Bearbeitung ist kostenlos.

Die Informationen über die Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden Ihnen als Kunden oder potenziellen Kunden auf Verlangen oder mit der Bestätigung der Beschwerde zur Verfügung gestellt

MOBILITY CONCEPT

II. *Benötigte Mindestangaben zur Bearbeitung der Beschwerde*

1. Sie sind bereits Kunde der Mobility Concept GmbH:

- Kundennummer oder Vertragsnummer
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Vorname, Telefonnummer oder E-Mailadresse),
- Beschreibung des Beschwerdegrunds (u.a. Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt, Ort und Ablauf) und Formulierung des Anliegens bzw. konkreten Begehrens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
- Sofern vorhanden Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen.

2. Sie sind noch kein Kunde / Nichtkunde der Mobility Concept:

- Geben Sie bitte zusätzlich zu den o.g. Angaben Ihre Anschrift an.

3. Vertreter/ Bevollmächtigte:

- Zusätzlich zu den o.g. Angaben bitten wir um Benennung einer Kundennummer oder vollständige Vertragsnummer des Vertretenen sowie einer Vertretungsberechtigung und ggf. einen Vertretungsnachweis beizufügen.

III. *Unzufrieden*

Sie sind mit dem Ergebnis nicht zufrieden? Schicken Sie bitte eine E-Mail mit der Beschreibung Ihrer Beschwerde und eventuellen Anhängen an

beschwerdemanagement@mobility-concept.de

Die Mobility Concept GmbH dokumentiert den Eingang Ihrer Beschwerde unverzüglich innerhalb Ihres internen Beschwerdemanagementprozesses und beginnt umgehend mit der Klärung des Beschwerdeanlasses.

Der Zeitraum bis zur Benachrichtigung des Kunden über das Endergebnis der Beschwerde oder zunächst bis zur Erteilung eines Zwischenbescheids ist.

Innerhalb von 48 Stunden erhalten Sie eine Benachrichtigung über das Endergebnis der Beschwerde oder, sofern die Beschwerdebearbeitung noch nicht abgeschlossen ist, erhalten Sie zunächst einen Zwischenbescheid, der Sie über die Gründe der Verzögerung informiert und angibt, wann die Prüfung durch das Finanzdienstleistungsunternehmen voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Jede abschließende Antwort von uns an Sie als Beschwerdeführer erhalten Sie in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern Sie als Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangen. Abweichend davon gehen wir davon aus, dass Sie mit einer mündlichen Beantwortung von Beschwerden einverstanden sind, wenn Sie diese ebenso mündlich angefragt bzw. vorgetragen haben.

MOBILITY CONCEPT

IV. Europäische Online-Streitbelegungsplattform

Die Mobility Concept GmbH nimmt nicht am Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Die Plattform der Europäischen Kommission zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Mobility Concept nimmt nicht am Verfahren zur alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und nicht an der Online-Streitbeilegung gemäß der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO) teil.

Der Kunde kann nach §14 UKlaG vor Anrufung der deutschen Gerichte von dem außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren der Deutschen Bundesbank Gebrauch machen. Die entsprechende Beschwerde ist schriftlich und unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und ggf. unter Beifügung von Kopien der notwendigen Unterlagen einzureichen bei:

Deutsche Bundesbank

- Schlichtungsstelle –

Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Hausanschrift

Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 9566-3232
Fax: +49 69 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de