

Information über das Beschwerdemanagement der Lesora GmbH

Einführung: Unsere Werte

Wir legen großen Wert darauf, Ihnen bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen anzubieten.

Sollten wir Ihre Erwartungen dennoch einmal nicht vollständig erfüllen, bitten wir Sie, uns darauf anzusprechen. Ihre Anregungen und Kritik betrachten wir als Chance, unseren Service weiterzuentwickeln und besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen.

Diese Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und beantwortet folgende Fragen:

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

Darüber hinaus informieren wir Sie über Datenschutzaspekte und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

Wo und wie können Sie sich beschweren?

Bitte reichen Sie die Beschwerde schriftlich über unser Postfach Feedback@lesora.de ein.

Damit wir Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten können, benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Eine Beschreibung des Sachverhalts;
- Kopien relevanter Unterlagen (falls verfügbar).

Wie verläuft das Beschwerdeverfahren?

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung von uns. Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten.

Die Bearbeitungsdauer hängt von der Komplexität des Sachverhalts und der möglichen Einbindung Dritter, z. B. externer Dienstleister, ab. Wir streben an, Ihnen spätestens innerhalb von **15 Tagen** zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, informieren wir Sie rechtzeitig über den Grund der Verzögerung und geben an, wann mit einer Antwort zu rechnen ist. Nach Abschluss des Verfahrens erhalten Sie eine umfassende Rückmeldung.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Neben der Korrespondenz mit uns haben Sie außerdem die Möglichkeit, sich an eine außergerichtliche neutrale Streitschlichtungsstelle zu wenden:

Florian Hitzler
Rechtsanwalt/ Staatlich anerkannte Gütestelle
Kronenstraße 24
D-70173 Stuttgart
Kontakt: info@guetestelle-zivilrecht.de

Hinweise zum Datenschutz

Details zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung sowie Ihre Rechte finden Sie auf unserer Website unter:

<https://lesora.de/datenschutzerklaerung>