

Informationen zur Einreichung von Beschwerden

Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L.U. (im Folgenden SEMS) verfügt über eine Beschwerdestelle, die bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und SEMS für Klärung und Schlichtung sorgen soll.

Um ein qualitativ hochwertiges Beschwerdemanagement zu gewährleisten, hat SEMS Bearbeitungsrichtlinien definiert, die festlegen, wann die Beschwerdestelle einzuschalten ist und wie die Beschwerden und Anfragen der Kunden zu bearbeiten sind.

Was sind die Aufgaben der zentralen Beschwerdestelle?

Die Beschwerdestelle agiert ausschließlich als Vermittler zwischen dem Beschwerdeführer und SEMS. Bei der Mediation versucht die Beschwerdestelle zunächst, den Sachverhalt zu klären, und tritt dann als Vermittler zwischen den Parteien auf. Ziel der Schlichtung ist es, eine für beide Parteien akzeptable Lösung zu finden. Wichtiger Hinweis: Es ist nicht die Aufgabe der Beschwerdestelle, sich in geschäftspolitische Entscheidungen einzumischen.

Wann kann ich als Kunde eine Beschwerde einreichen?

Bevor Sie sich als Kunde an das Beschwerdemanagement wenden, empfiehlt es sich, zunächst die zuständige Abteilung oder das Serviceteam zu kontaktieren. Wenn dies nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis führt, können Sie sich an die Beschwerdestelle wenden.

Anforderungen:

- Erforderliche Mindestangaben: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Grund der Beschwerde
- Der Kundenbeschwerde darf kein Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren vorausgehen.
- Beschwerden können per Post, E-Mail oder Fax eingereicht werden.
 - Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L.U., Calle Juan Ignacio Luca de Tena 11, Edificio Pedreña, Planta 0, 28027, Madrid
 - E-Mail: makeusbetter@getneteuropa.com oder connect@getneteuropa.com
 - Fax-Nr.: +34 91759483 für spanische Kunden
 - Tel.: +49 89 20195380 für Kunden aus anderen europäischen Ländern

Was ist ein Grund für den Ausschluss einer Beschwerde?

- Anonyme Beschwerden
- Beschwerden von Minderjährigen
- Verstoß des Beschwerdeführers gegen die Umgangsformen, z. B. Beleidigungen, offensichtliche Ungenauigkeiten, Drohungen

- Unvollständige Mitteilung des Sachverhalts
- Fehlender Hinweis auf die Person/Abteilung, welche von der Beschwerde betroffen ist
- Anhängige gerichtliche oder außergerichtliche Verfahren
- Konflikt zwischen der Beschwerde und den berechtigten Interessen Dritter in Bezug auf Geheimhaltung oder Datenschutz
- Von der Beschwerdestelle selbst oder von der zuständigen Abteilung bereits getroffene Entscheidung
- Beschwerden über vertraglich festgelegte Leistungen, z.B. Konditionen, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
- Beschwerden von Dritten über Kunden von SEMS

Welche Form sollte eine Beschwerde haben?

Ihre Beschwerde sollte so konkret wie möglich sein und alle relevanten Dokumente enthalten. Wir bitten Sie daher um:

- Darstellung des Sachverhalts in Bezug auf die konkrete Beschwerde
- Nennung der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet
- Angabe Ihrer Händler-ID-Nummer
- Angabe Ihrer Kontaktinformationen (Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse/Handynummer)

Wie wird die Beschwerde bearbeitet?

Das Beschwerdemanagement ist bestrebt, die bei ihm eingehenden Beschwerden so schnell wie möglich zu bearbeiten, um eine einvernehmliche Lösung zu finden und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Sollte die Bearbeitung einer Beschwerde voraussichtlich mehr Zeit in Anspruch nehmen, wird der Beschwerdeführer davon in Kenntnis gesetzt.

Bei Eingang einer Beschwerde wird zunächst eine Prüfung der Form und des Inhalts der Beschwerde vorgenommen. Fehlen wichtige Inhalte oder Unterlagen zur Feststellung des Sachverhalts, wird der Beschwerdeführer rechtzeitig darüber informiert. Der fehlende Inhalt oder die fehlenden Dokumente sollten dann nachgereicht werden oder es kann eine neue Beschwerde mit den entsprechenden Informationen und Dokumenten eingereicht werden. Bis zur erneuten Einreichung wird der Fall nicht weiterverfolgt.

Anschließend wird die zuständige Abteilung oder das Serviceteam gebeten, innerhalb einer angemessenen Frist eine schriftliche Stellungnahme zu der Kundenbeschwerde abzugeben.

Nach Klärung des Sachverhalts informiert das Beschwerdemanagement den Beschwerdeführer über seinen Lösungsvorschlag. Alle Beschwerden sowie der gesamte Schriftverkehr und die Unterlagen werden von SEMS aufbewahrt.