

EUROPEAN CITY GUIDE VERHALTENSKODEX

Unser Bestreben ist es, Marktführer unserer Branche zu sein. Deshalb haben wir es uns zum Prinzip gemacht, unsere Kunden maximal zufrieden zu stellen. Zufriedene Kunden zu haben ist und muss unser Grundsatz sein. Um Beschwerden und Reklamationen unserer Kunden entgegen zu nehmen, verfügen wir über einen Kundenservice, der sich nach folgenden Regeln richtet:

1) Gemäss aktueller Gesetzgebung bezüglich Distanzverkauf, beinhalten unsere Formulare einen Widerrufsabschnitt auf der für den Kunden bestimmten Vertragskopie. Nach Zusenden des ausgefüllten, unterzeichneten und gestempelten Widerrufsabschnitts innerhalb des vorgeschriebenen Zeitraums, wird der Auftrag automatisch storniert.

2) Falls der Kunde die vorher aufgeführten Punkte nicht berücksichtigt hat, wird wie folgt verfahren:

- Die Abteilung für Kundenbetreuung wird die Telefonate in seiner Sprache beantworten, sofern es sich um Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch oder Spanisch handelt.

- Die Kunden die eine andere Sprache sprechen, können einen Gesprächspartner mit einer der o.g. Sprachen wählen. Bei diesem Gespräch werden alle seine Bedenken aufgeklärt und er wird gebeten, dass er uns seine Reklamation oder Beschwerde nochmals schriftlich mitteilen sollte.

3) Unsere potenziellen Kunden sind Firmen, Geschäfte, Institutionen und Freiberufler. Falls irrtümlicherweise eine natürliche Person unser Angebot angenommen hat, die nicht dem o.g. Profil entspricht, wird der Vertrag automatisch storniert. Allerdings bitten wir um einen schriftlichen Antrag.

4) Jede einzelne Beschwerde oder Reklamation wird individuell und persönlich innerhalb von 55 Arbeitstagen schriftlich beantwortet.

5) Bei den von dem Kunden vorgelegten Korrekturen und Änderungen, wie Veränderung der Aktivitäten, der Adresse, etc. achtet man besonders auf schriftliche Erledigung und legt einen neuen Korrekturabzug vor, mit der Bitte um schriftliche Faxbestätigung, dass die Änderungen gemäss der Angaben des Kunden korrekt ausgeführt worden sind.

6) Bis zum Redaktionsschluss, werden Korrekturen der Anzeige bis zur entgeltigen Zufriedenheit des Kunden akzeptiert, dieser Termin wird dem Kunden mitgeteilt, auch wenn die Frist für Korrekturen überschritten wurde. Die Änderungen sind kostenlos.

7) Wird vom Kunden eine Kündigung des Auftrags innerhalb der Kündigungsfrist schriftlich beantragt, auch wenn diese nicht dem Verfahren unter Absatz 1 entspricht, wird der Vertrag automatisch aufgehoben und dies schriftlich bestätigt. Sofern ein Widerruf nicht binnen der Kündigungsfrist liegt, wird dieser individuell unter Betracht aller Argumente und Einwände bearbeitet und die Entscheidung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Falls beide Parteien nicht zu einer Abmachung kommen und soweit der Kunde einverstanden ist, wird vorgeschlagen, das Verfahren dem unabhängigen Obutsmann zu übergeben, dessen Entscheidung bindend ist für European City Guide.

8) Eventuelle Druck- und Platzierungsfehler etc. die European City Guide anzurechnen sind, werden zum Ausgleich kostenlos in einer weiteren Ausgabe mit den korrigierten Angaben erscheinen. Sollte die Anzeige nicht zur Zufriedenheit des Kunden ausgefallen sein, auch wenn nicht ein Verschulden von European City Guide vorliegt, besteht für den Kunden die Möglichkeit seine Anzeige entsprechend zu korrigieren und nach Ablauf der Vertragslaufzeit kostenlos ein weiteres Jahr zu publizieren.

9) Sollten Korrekturen vom Kunden nicht mitgeteilt werden, wird die Anzeige in den Folgenden Vertragsjahren ohne Änderung veröffentlicht; ausgenommen allgemeine Änderungen betreffend Länder oder Regionen, wie z.B. Änderungen von Vorwahlen. Der Auftragsgeber ist verpflichtet schriftlich oder per Email etwaige Änderungen oder Korrekturen der Anzeige mitzuteilen.

10) Unser Guide ist aufgeteilt nach Ländern, Städten und beruflichen Tätigkeiten. Um eine einfache Handhabung unseres Guides zu garantieren, muss bei der Unterteilung der Branchen ein Gleichgewicht zwischen Allgemeinem und Spezifischem bestehen. Die Branche muss von dem Kunden angegeben werden. Falls diese spezifische Branche nicht existiert, wird sie unter einer naheliegenden Branche platziert.

Unser Kundenservice :

- Ist stets bereit, Zweifel oder Probleme bezüglich eines Vertrages zu lösen.
- Ist sich darüber bewußt, daß er Europa City Guide repräsentiert, mit unserem ausdrücklichen Bestreben, unsere Kunden maximal zufrieden zu stellen.