

Zum Umgang mit Beanstandungen/Beschwerden bei der RFT Kabel

Unser Ziel ist es, Kunden zuverlässig mit TV, Internet und Telefonie zu versorgen. Auch ein leistungsstarker Kundenservice gehört dazu. Sie sollen sich bei uns gut aufgehoben fühlen. Teilen Sie uns mit, wenn Sie mit unseren Leistungen unzufrieden sind. Nur so können wir noch besser werden! Wir nehmen alle Beanstandungen/Beschwerden sehr ernst und versuchen zufriedenstellende Lösungen zu finden.

Eingang und Dauer der Bearbeitung von Beanstandungen/Beschwerden

1. Jede eingehende Beanstandung/ Beschwerde wird von uns elektronisch erfasst und an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet.
2. Je nach Anliegen wird sie anschließend der betreffenden Abteilung zugeordnet, z. B. der Buchhaltung, dem Kundenservice oder dem Technik-Team. Dort wird das Anliegen recherchiert, gezielt nach einer Lösung gesucht und die Informationen zurück an die Beschwerdeabteilung gegeben.
3. Die Beschwerdeabteilung informiert den Kunden telefonisch oder schriftlich über die Lösung.

Die Bearbeitung einer Beanstandung/ Beschwerde kann bis zu 14 Werktagen dauern. Die Bearbeitungszeit verlängert sich, wenn unser Antwortschreiben per Post zugestellt wird oder Kunden telefonisch nicht erreichbar sind.

Zugang zum Beschwerdeverfahren für den Endnutzer

- **Persönlich:** Die Kundencenter der RFT Kabel und unsere Vertriebsmitarbeiter können zu den jeweiligen Öffnungs- bzw. Sprechzeiten aufgesucht werden.
- **Per Telefon:** Unser Serviceteam ist telefonisch, montags bis freitags, von 9:00 bis 18:30 Uhr, unter 03381 52 61 0, erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten ist die Hotline für Störungsmeldungen erreichbar.
- **Per E-Mail oder Kontaktformular:** E-Mails an service@rftkabel.de sowie Mitteilungen über das Kontaktformular werden in der Zeit von montags bis freitags, zwischen 9:00 und 18:30 Uhr, bearbeitet.
- **Per Brief:** Anliegen, die uns per Post an RFT Kabel Brandenburg GmbH / Beschwerdemanagement / Kurstraße 14-15, 14776 Brandenburg an der Havel erreichen, bearbeitet unser Team zu den Geschäftszeiten: montags bis freitags, von 09:00 bis 18:30 Uhr.

Weitere Fragen rund um das Thema Beanstandungen/ Beschwerden beantwortet das Serviceteam der RFT Kabel gerne: service@rftkabel.de