

BESCHWERDE-/REKLAMATIONS MANAGEMENT

ELCO S.A. BESCHWERDE-POLICY

Unser Versprechen

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Wir nehmen jede Beschwerde ernst, behandeln sie fair und nutzen sie, um unsere Leistungen spürbar zu verbessern.

So erreichen Sie uns

- **E-Mail:** [reclamation@elco.lu]
- **Telefon:** [+352 40 111 1] (Mo–Fr, 08:00–17:00)
- **Post:** ELCO S.A., 12, Zone Industrielle, L-8287 Kehlen

Wie wir vorgehen

- **Eingang & Bestätigung:** Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde zeitnah und nennen eine Ansprechperson.
- **Zuständigkeit klären:** Wir prüfen, ob die Beschwerde in unseren Verantwortungsbereich fällt und welche Informationen ggf. noch benötigt werden.
- **Schweregrad bewerten:** Je nach Bedeutung und Risiko legen wir die geeignete Analyse-Tiefe und mögliche Sofortmaßnahmen fest. Kritische Fälle behandeln wir vorrangig.
- **Bearbeitung & Kommunikation:** Wir arbeiten transparent und halten Sie regelmäßig über den Stand auf dem Laufenden.
- **Ergebnis & Lernen:** Sie erhalten eine Abschlussinformation, intern nutzen wir die Erkenntnisse aus Beschwerden für Vorbeugung und Verbesserungen.

Unabhängigkeit & Fairness

Beschwerden werden unabhängig bearbeitet; Entscheider:innen sind nicht identisch mit Personen, die an der beanstandeten Leistung direkt beteiligt waren. Alle Beteiligten werden sachlich und respektvoll behandelt.

Datenschutz

Wir behandeln alle im Rahmen einer Beschwerde übermittelten Daten vertraulich und verwenden sie ausschließlich zur Bearbeitung des jeweiligen Falls. Die Verarbeitung erfolgt im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen. Personenbezogene Informationen werden nur so lange aufbewahrt, wie es für die Bearbeitung der Beschwerde sowie zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen erforderlich ist. Der Zugriff auf diese Daten ist auf berechnigte Personen beschränkt.

Eskalation

Sollten Sie mit der Bearbeitung unzufrieden sein, können Sie sich an unseren Helpdesk wenden: [réclamation@elco.lu] | [+352 40 111 1]. Wir prüfen den Fall erneut und melden uns mit einer Antwort.

Kontakt für Feedback

Auch Lob, Hinweise und Ideen sind willkommen – sie helfen uns, besser zu werden.

REVISION

Version	Änderungen	Freigabe-Datum	Freigabe durch
Rev.01	Lenkung	14.9.2026	Berg, La Terza