



VERHALTENSKODEX FÜR DIE BESCHWERDEBEARBEITUNG

Ein Leitfaden zu den Diensten und was zu tun ist, wenn Sie ein Problem haben.

Ziel des Verhaltenskodex für die Beschwerdebearbeitung der 1GLOBAL Germany Operations GmbH ist es, einen klaren Leitfaden für die Beschwerdebearbeitung und Streitbeilegungsverfahren zu bieten, falls Sie auf ein Problem stoßen. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben unberührt. Dieser Kodex berührt nicht Ihre gesetzlichen Rechte und ist nicht Teil eines Vertrags zwischen Ihnen und 1GLOBAL.

So können Sie uns kontaktieren

Beachten Sie bitte, dass Revolut Ihre Beschwerde im Namen von 1GLOBAL bearbeitet. Wenn Ihre Beschwerde nicht über Revolut gelöst wird oder eine weitere Eskalation erforderlich ist, kann Ihre Beschwerde zur Überprüfung an 1GLOBAL eskaliert werden.

Das Einreichen einer Beschwerde ist immer kostenlos. Sie können Revolut folgendermaßen erreichen:

- E-Mail: formalcomplaints@revolut.com
- Chat in der App: im Hilfebereich

Kundendienste

Kontakt: über die Revolut-App, per E-Mail an help@1GLOBAL.com oder auf dem Postweg an:

1GLOBAL Germany Operations GmbH
Mergenthalerallee 79–81
65760 Eschborn
Deutschland

Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

1GLOBAL ist bestrebt, ein hochwertiges Kundenerlebnis zu bieten. Wenn Sie jedoch mit den Diensten nicht zufrieden sind oder eine Abrechnungsstreitigkeit haben, können Sie eine Beschwerde einreichen. In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie eine Beschwerde einreichen können und welche Optionen Sie für eine weitere Eskalation haben.

1. Beschwerden

Wenn Sie eine Beschwerde bezüglich der Dienste, der Abrechnung oder der angefallenen Gebühren einreichen möchten, tun Sie dies bitte über die Revolut-App oder per E-Mail an help@1GLOBAL.com.

Um eine effiziente Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu unterstützen, geben Sie bitte Folgendes an:

- Ihren vollständigen Namen;
- den Gegenstand Ihrer Beschwerde und den relevanten Zeitraum;
- eine detaillierte Erklärung der Umstände.

Bei Bedarf werden Sie möglicherweise um zusätzliche Informationen gebeten.

Sobald Ihre Beschwerde eingegangen ist, wird diese bestätigt und Sie werden gegebenenfalls auf dem Laufenden gehalten. Sie werden schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) über das Ergebnis benachrichtigt, und zwar so schnell wie möglich.

2. Eingangsbestätigung der Beschwerde

Eingangsbestätigungen enthalten:

- a. die Bestätigung, dass die Beschwerde erfasst wurde;
- b. eine Referenznummer für Ihre Beschwerde;
- c. Informationen zu den nächsten Schritten im Verfahren;
- d. einen Link zu diesem Verhaltenskodex für die Beschwerdebearbeitung.

3. Phasen der Beschwerdebearbeitung und angestrebte Bearbeitungszeit

Phase	Beschwerdeführer	1GLOBAL	Angestrebte Reaktionszeit
1	Erster Kontakt über die App oder per E-Mail	Beschwerde erfasst und bestätigt	Innerhalb von zwei Werktagen
2	–	Prüfung und Lösung der Beschwerde; bei Bedarf können zusätzliche Informationen angefordert werden. 1GLOBAL kann den Beschwerdeführer kontaktieren, um weitere Informationen oder Klarstellungen anzufordern. Am Ende dieser Phase wird 1GLOBAL das Ergebnis der Beschwerde mitteilen.	30 Werktage ab Einreichung der Beschwerde

4. Beschwerdeaufzeichnungen

In Übereinstimmung mit der Datenschutzrichtlinie und den geltenden gesetzlichen Verpflichtungen können Beschwerdeaufzeichnungen für einen Mindestzeitraum von einem (1) Jahr nach Abschluss der Beschwerde aufbewahrt werden.

Die folgenden Informationen können erfasst werden:

- a) Ihr Name und Ihre Kontaktdaten;
- b) das Datum der Beschwerdeeinreichung und nachfolgende Kommunikationen;
- c) Details zur Beschwerde, zur Lösung und alle zugehörigen Unterlagen.

5. Rückerstattungen

Rückerstattungen werden im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art des Problems und der geltenden Verbraucherrechte geprüft. Wenn eine Dienstleistung nicht wie vereinbart erbracht wurde, können geeignete Abhilfemaßnahmen, einschließlich Rückerstattungen, gewährt werden. Der Umfang der Dienstleistungsnutzung kann bei der Beurteilung der geeigneten Abhilfemaßnahme berücksichtigt werden.

6. Lösung und weitere Optionen

1GLOBAL wird sich bemühen, alle Beschwerden zeitnah zu lösen.

Wenn Sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie die Angelegenheit eskalieren an:

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Bundesnetzagentur

Website: <https://www.bundesnetzagentur.de>

Sie können ein Streitbelegungsverfahren gemäß § 68 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) einleiten.

1GLOBAL ist bereit, an Streitbelegungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

Sie können Ihren Anspruch auch vor einem zuständigen Gericht geltend machen.