

Code de conduite HOTSPLOTS pour le traitement des réclamations clients

HOTSPLOTS souhaite vous fournir le meilleur service client possible. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de nos services, nous tenons à m'assurer que :

- Il vous soit aussi facile que possible de nous faire part de votre préoccupation ou réclamation
- Nous vous écoutons
- Nous prenons en considération la manière dont vous souhaiteriez que nous résolvions le problème
- Vous soyez satisfait de la manière dont votre préoccupation ou réclamation a été traitée
- Nous tirons les enseignements des erreurs que nous pourrions commettre.

Les sections suivantes expliquent ce que vous pouvez faire si vous avez des préoccupations ou des réclamations concernant le service qui vous est fourni par HOTSPLOTS. Elles vous informent également de nos délais de résolution et de ce qui se passera si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse.

Comment exprimer une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services et souhaitez déposer une réclamation, notre équipe du service client est là pour vous aider. Vous pouvez exprimer une réclamation en contactant notre équipe du service client par :

- **E-mail** : support@hotspots.de
- **Téléphone** : 0049 30 29 77 348 87 (les tarifs des appels standard vers l'Allemagne s'appliquent)
- **Fax** : 0049 30 29 77 348 99 (les tarifs des appels standard vers l'Allemagne s'appliquent)
- **Courrier** : hotspots GmbH Customer Service / Support Köpenicker Str. 154 A 10997 Berlin Allemagne

Merci de nous aider à traiter votre réclamation rapidement en fournissant autant d'informations disponibles que possible. Cela inclut vos coordonnées personnelles, vos informations de contact et les détails sur les services que vous utilisez.

Que se passera-t-il ensuite ?

Une fois votre réclamation reçue, nous vous en informerons et commencerons notre enquête. Dans le cas où il manquerait des détails ou si nous avons besoin de plus d'informations, nous vous contacterons, de préférence par téléphone.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou de nos explications, vous pouvez demander que votre dossier soit réexaminé à un niveau plus élevé au sein de l'entreprise, ce qui signifie généralement au niveau de la direction. Votre réclamation fera l'objet d'un réexamen complet et nous vous tiendrons informé tout au long du processus.

Nous réglons la plupart des réclamations à ce stade, mais dans le cas contraire, nous vous expliquerons notre position finale et vous enverrons une lettre d'impasse / de blocage ("deadlock letter").

Combien de temps cela prendra-t-il ?

Une fois votre réclamation examinée, nous vous communiquerons le résultat (par e-mail ou par téléphone), généralement dans les cinq jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation. Si cela nécessite plus de temps, nous vous en informerons et vous tiendrons au courant de nos progrès.

- **10 jours ouvrés** : Dans la majorité des cas, nous serons en mesure de résoudre votre réclamation dans les 10 jours ouvrés suivant sa réception. Si nous n'avons pas résolu votre demande dans les 10 jours ouvrés, nous vous contacterons à nouveau pour vous tenir informé. Cette mise à jour inclura une estimation du temps nécessaire pour résoudre le problème.
- **20 jours ouvrés** : S'il n'y a pas de résolution dans les 20 jours ouvrés, nous vous contacterons pour vous fournir un état des lieux à jour ainsi que le délai supplémentaire dont nous pourrions avoir besoin.

Recours à la résolution extrajudiciaire des litiges

Pour les clients au Royaume-Uni : Si nous ne parvenons pas à résoudre votre réclamation dans un délai de huit semaines, vous pouvez soumettre votre litige au service indépendant de résolution extrajudiciaire des litiges fourni par le CISAS. Tant que votre réclamation relève de leur champ d'application, ils l'examineront gratuitement.

Vous pouvez demander que votre réclamation soit transférée au CISAS avant la fin des huit semaines – pour ce faire, vous devez demander une lettre de blocage ("deadlock letter") à notre équipe du service client. Cependant, si nous sommes convaincus de pouvoir régler la situation dans les huit semaines, nous avons le droit d'exiger que notre procédure soit suivie.

Si vous déposez une réclamation auprès du CISAS, vous devez le faire dans les six mois suivant la réception de notre lettre de blocage. Si nous ne vous avons pas envoyé de lettre de blocage, vous devez contacter le CISAS dans les neuf mois suivant le dépôt de votre réclamation auprès de nos services.

Coordonnées du CISAS :

CISAS

70 Fleet Street

London, EC4Y 1EU

Téléphone : 020 7520 3827 (les tarifs des appels standard s'appliquent) E-mail : info@cisas.org.uk
www.cisas.org.uk

Pour les clients dans l'UE : En tant que consommateur, vous pouvez initier une procédure de règlement des litiges pour l'un des motifs énoncés au § 47a de la TKG (Loi allemande sur les télécommunications) en déposant une requête auprès de l'organe de règlement des litiges dans le domaine des télécommunications de l'Agence fédérale des réseaux en Allemagne (Postfach 80 01, 53105 Bonn ; www.bundesnetzagentur.de ; schlichtungsstelle-tk@bnetza.de).



Wifirst Group

HOTSPLOTS ne participe pas à d'autres procédures alternatives de règlement des litiges.

Berlin, le 1er août 2026

Une copie de ce document peut être téléchargée à l'adresse <http://www.hotspots.de/en/impressum.html>. Des copies imprimées de ce document sont disponibles gratuitement sur demande auprès de l'équipe du service client. Si vous n'êtes pas en mesure de porter plainte vous-même, vous pouvez demander à une personne de d'enregistrer la réclamation et d'agir en votre nom.