

Codice per la gestione dei reclami dei clienti HOTSPLOTS

HOTSPLOTS desidera offrirvi il miglior servizio clienti possibile. Tuttavia, qualora non foste soddisfatti dei nostri servizi, desideriamo assicurarci che:

- Sia il più facile possibile per voi comunicarci un problema o un reclamo
- Vi ascoltiamo
- Prendiamo in considerazione come vorreste che risolvessimo il problema
- Siate soddisfatti di come è stato gestito il vostro problema o reclamo
- Impariamo da tutti gli errori che commettiamo.

Le sezioni seguenti spiegano cosa potete fare se avete perplessità o reclami sul servizio fornito da HOTSPLOTS. Indicano inoltre i nostri tempi di risoluzione e cosa accadrà se non sarete soddisfatti della nostra risposta.

Come esprimere un reclamo

Se non siete soddisfatti dei nostri servizi e desiderate presentare un reclamo, il nostro servizio clienti è a vostra disposizione. Potete esprimere un reclamo contattando il nostro team di assistenza clienti tramite:

E-mail support@hotspots.de

Telefono 0049 30 29 77 348 87 (si applicano le tariffe per chiamate standard verso la Germania)

Fax 0049 30 29 77 348 99 (si applicano le tariffe per chiamate standard verso la Germania)

Posta hotspots GmbH
Customer Service / Support
Köpenicker Str. 154 A
10997 Berlin
Germany

Vi preghiamo di aiutarci a garantire una rapida gestione del vostro reclamo fornendo quante più informazioni possibili. Ciò include i vostri dati personali, le informazioni di contatto e i dettagli sui servizi che state utilizzando.

Cosa succederà dopo?

Una volta ricevuto il vostro reclamo, ve lo comunicheremo e avvieremo le nostre indagini. Nel caso in cui dovessero mancare dei dettagli o servissero maggiori informazioni, vi contatteremo, preferibilmente per telefono.

Se non siete soddisfatti della nostra decisione o spiegazione, potete richiedere che il vostro caso venga riesaminato a un livello superiore all'interno dell'azienda; ciò significa normalmente a livello di direzione. Il vostro reclamo sarà riesaminato appieno e vi terremo informati durante il processo. Risolviamo la maggior parte dei reclami in questa fase, ma in caso contrario spiegheremo la nostra posizione finale e vi invieremo una lettera di stallo ("deadlock letter").

Quanto tempo ci vorrà?

Una volta esaminato il vostro reclamo, vi comunicheremo il risultato (tramite e-mail o telefono), di solito entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Se è necessario più tempo, ve lo comunicheremo e vi terremo informati sui nostri progressi.

10 giorni lavorativi: Nella maggior parte dei casi saremo in grado di risolvere il reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione. Se non avremo risolto la vostra richiesta entro 10 giorni lavorativi, vi contatteremo nuovamente per aggiornarvi. Questo aggiornamento includerà una stima del tempo necessario per risolvere il problema.

20 giorni lavorativi: Se non si giunge a una risoluzione entro 20 giorni lavorativi, vi contatteremo per fornirvi un aggiornamento sullo stato attuale e sull'ulteriore tempo di cui potremmo aver bisogno.

Ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie

Per i clienti nel Regno Unito: Se non riusciamo a risolvere il vostro reclamo entro otto settimane, potete rinviare la questione al servizio indipendente di risoluzione alternativa delle controversie fornito da CISAS. A condizione che il reclamo rientri nel loro ambito di competenza, lo esamineranno gratuitamente.

Potete chiedere che il vostro reclamo venga trasferito a CISAS prima del termine delle otto settimane; per farlo, dovete richiedere una lettera di stallo ("deadlock letter") al nostro servizio clienti. Tuttavia, se siamo certi di poter risolvere la questione entro otto settimane, abbiamo il diritto di insistere affinché venga seguita la nostra procedura.

Se presentate un reclamo a CISAS, dovete farlo entro sei mesi dalla ricezione della nostra lettera di stallo. Se non vi abbiamo inviato una lettera di stallo, dovete contattare CISAS entro nove mesi dalla presentazione del reclamo nei nostri confronti.

Dettagli di contatto CISAS:

CISAS
70 Fleet Street
London, EC4Y 1EU

Telefono: 020 7520 3827 (si applicano le tariffe per chiamate standard)

Email: info@cisas.org.uk

www.cisas.org.uk

Per i clienti nell'UE: In qualità di consumatori, potete avviare una procedura di risoluzione delle controversie per uno dei motivi indicati al § 47a TKG (Legge tedesca sulle telecomunicazioni), presentando una richiesta all'organismo di risoluzione delle controversie per le telecomunicazioni dell'Agenzia federale delle reti in Germania (Postfach 80 01, 53105 Bonn; www.bundesnetzagentur.de; schlichtungsstelle-tk@bnetza.de). For customers in the EU: As a consumer you can initiate an dispute resolution due to one of those issues, stated in § 47a TKG, by filing a petition to the dispute resolution body for telecommunications of the Federal Network Agency in Germany (Postfach 80 01, 53105 Bonn; www.bundesnetzagentur.de; schlichtungsstelle-tk@bnetza.de).

HOTSPLOTS non partecipa ad altre procedure alternative di risoluzione delle controversie.

Berlino, 1° agosto 2026

Una copia di questo documento può essere scaricata all'indirizzo <http://www.hotspots.de/en/impressum.html>. Le copie stampate di questo documento sono disponibili su richiesta e gratuitamente contattando il servizio clienti. Se non siete in grado di sporgere reclamo personalmente, potete chiedere a qualcuno di registrarlo e di agire per vostro conto.