

Beschwerdemanagement

Stand: Januar 2023

Es ist uns sehr wichtig, Ihnen zu jeder Zeit den bestmöglichen Service zu bieten. Falls Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein sollten, bitten wir Sie um umgehende Kontaktaufnahme.

Auf folgenden Wegen können Sie sich mit einer Beschwerde an uns richten:

Per Brief an: Do Investment AG
Beschwerdemanagement
Oettingenstraße 35
80835 München

Per E-Mail an: do@do-investment.de

Darüber hinaus können Sie sich auch jederzeit an Ihren persönlichen Ansprechpartner wenden.

Die Bearbeitung und Klärung bleiben für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Um Ihr Anliegen zeitnah und konkret bearbeiten zu können, bitten wir um folgende Angaben:

- Ihren Namen und Kontaktdaten
- Zeitpunkt des Eintretens der Beschwerde
- Beschreibung Ihres Anliegens

So wird Ihre Beschwerde bearbeitet:

Wir sind bemüht, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu bearbeiten und Ihnen umgehend eine Eingangsbestätigung zukommen zu lassen.

In der Regel sollte eine abschließende Bearbeitung einer Beschwerde innerhalb von 10 Arbeitstagen erfolgen. Sollte sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie einen Zwischenbescheid, in welchem wir Ihnen mitteilen, wann Sie eine Lösung erwarten können. In einem abschließenden Antwortschreiben teilen wir Ihnen die Details und das Ergebnis unserer Untersuchung mit.

Streitschlichtungsverfahren:

Die Do Investment AG nimmt an keinem Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil.

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>