



**Bessere Konflikte, bessere Ergebnisse, bessere Welt**

## Beschwerdeverfahren

Dienstleistungen zur gewerblichen Streitbeilegung

CEDR setzt hohe Standards für unser gesamtes Leistungsspektrum. Wir sind bestrebt, diese Standards bei jedem Auftrag zu erreichen, aber wir haben ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden, das sicherstellt, dass ihnen die richtige Aufmerksamkeit geschenkt wird.

CEDR ist bestrebt, allen unseren Kunden einen reaktionsschnellen und zeitnahen Service zu bieten.

- alle Beschwerden ernst zu nehmen und angemessen zu behandeln;
- Beschwerden unverzüglich zu lösen; und
- aus Beschwerden zu lernen und Maßnahmen zu ergreifen, um unseren Service zu verbessern.

### Alle Beschwerden richten Sie bitte an:

Lauren McGuirl

Leiter Gewerbliche Streitbeilegung-Service

CEDR-Dienstleistungen

Internationales Streitbeilegungszentrum

100 St. Paul's Churchyard

London

EC4M 8BU

Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

E-Mail:

[lmcguirl@cedr.com](mailto:lmcguirl@cedr.com)

Ihre Beschwerde wird dann gemäß unserem Beschwerdeverfahren bearbeitet.

### Was wir wissen müssen

- Ihr Name und Kontaktdaten
- Einzelheiten Ihrer Beschwerde
- Was Sie gerne tun würden

**Zentrum für effektive  
Streitbeilegung**  
100 St. Paul's Churchyard  
London  
EC4M 8BU

Tel.: +44 (0)207 536 6060  
Web: [cedr.com/commercial](http://cedr.com/commercial)  
E-Mail: [adm@cedr.com](mailto:adm@cedr.com)



**Bessere Konflikte, bessere Ergebnisse, bessere Welt**

## Was Sie von uns erwarten können

### Wir werden:

- Den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen und angeben, wie lange es dauern wird, Ihnen eine ausführliche Antwort zu schicken. (Wenn Sie innerhalb dieses Zeitrahmens keine Bestätigung erhalten, kontaktieren Sie uns bitte, falls sie nicht eingegangen ist.)
- Ihre Beschwerde sorgfältig und gründlich untersuchen.
- Wir werden Ihnen innerhalb von 14 Arbeitstagen eine vollständige Antwort zukommen lassen (gelegentlich kann es vorkommen, dass wir länger brauchen, aber das wird im Bestätigungsschreiben angegeben).
- Sollten Sie mit der Antwort nicht zufrieden sein, wird die Angelegenheit an den Chief Operating Officer/Company Secretary von CEDR verwiesen, um weitere Überlegungen anzustellen.

Sie werden durch Beschwerden über unsere Dienste nicht schlechter behandelt.

Wir möchten Sie auch ermutigen, uns Komplimente und Feedback zu geben, wenn wir die Erwartungen übertroffen haben, damit wir dies an die betroffene Person/das betroffene Team weitergeben und aus Dingen lernen können, die wir richtig machen, sowie aus unseren Fehlern lernen können.

**Zentrum für effektive  
Streitbeilegung**  
100 St. Paul's Churchyard  
London  
EC4M 8BU

Tel.: +44 (0)207 536 6060  
Web: [cedr.com/commercial](http://cedr.com/commercial)  
E-Mail: [ad@cedr.com](mailto:ad@cedr.com)