

Kundencharta der kabelplus

Service, Fairness und Transparenz: unser Versprechen an Kundinnen und Kunden

Wir bei kabelplus sind bestrebt, die Bedürfnisse, Erwartungen und Anliegen unserer Kund*innen zu verstehen und zu erfüllen. Aus diesem Grund haben wir eine eigene Kundencharta entwickelt, die unsere Versprechen und Werte gegenüber unseren Kund*innen festlegt. Diese Charta dient als Leitfaden für unsere tägliche Arbeit und unser Engagement für ein transparentes, zuverlässiges und kundenorientiertes Handeln.

Wir sind stolz darauf, in der Region stark verankert zu sein und unsere Kund*innen persönlich und direkt zu betreuen. Unser Ziel ist es, Menschen zu verbinden und die Kommunikation zu fördern. Die Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen, unsere Lösungskompetenz und die hohe Qualität unserer Produkte sind uns dabei besonders wichtig. Unser Wertebild basiert auf Ehrlichkeit, Transparenz, Respekt und korrektes Handeln. Durch diese Prinzipien schaffen wir Vertrauen und möchten den Grundstein für eine gemeinsame Weiterentwicklung mit unseren Kund*innen legen.

1. Wir stehen für Versorgungssicherheit und Zuverlässigkeit.

- Wir stellen zuverlässige und leistungsfähige Netze zur Verfügung – rund um die Uhr.
- Wir liefern kontinuierlich eine hohe und stabile Bandbreite.
- Unsere Infrastruktur wird laufend modernisiert, um mit den Anforderungen unserer Kund*innen entsprechend zu wachsen.

2. Wir sind immer für Sie erreichbar.

- Unsere technische Serviceline ist rund um die Uhr (24/7) telefonisch und per E-Mail erreichbar.
- Für alle anderen Anliegen steht unser Kundendienst werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr gerne zur Verfügung – telefonisch und per E-Mail.
 - Unsere LIVE-Videoberatung auf der Website unterstützt persönlich in allen Fragen rund um unsere Produkte und Services.
 - Sie möchten lieber angerufen werden? Mit unserem kostenlosen Rückruf-Service melden wir uns zuverlässig.
 - Durch unsere zahlreichen Service Center unterstreichen wir die Regionalität und die persönliche Beratung vor Ort.
 - Unser Bestellservice sowie die Kundenzone mein.kabelplus stehen Ihnen auf der Website jederzeit bequem und unkompliziert online zur Verfügung.
 - Unsere regionalen Vertriebsmitarbeiter informieren Sie auch gerne bei einem persönlichen Termin.
 - Wir beantworten Anfragen über das Kontaktformular auf unserer Website innerhalb von zwei Arbeitstagen. Dauert die Beantwortung länger als 10 Arbeitstage, erstatten wir nach sachlicher Prüfung auf Kundenanfrage 30 Euro Gutschrift auf ihr Kundenkonto.
 - Unsere Mitarbeiter*innen sind hoch qualifiziert und handeln kompetent, respektvoll und lösungsorientiert.

3. Wir leben Transparenz und Fairness.

- Wir stehen für eine faire und transparente Geschäftspraxis.
- Wir informieren klar und verständlich über unsere Produkte und Dienstleistungen.
- Wir achten auf eine klare und nachvollziehbare Kommunikation. Übersichtlichkeit und Verständlichkeit von Rechnungen, Verträgen und Angeboten sind uns wichtig.
- Auf unserer Website finden sich alle Leistungen, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Tarife sowie FAQs leicht zugänglich.
- Dort werden auch unsere aktuellen Kennzahlen zur telefonischen Erreichbarkeit veröffentlicht.

4. Wir sind in Ihrer Nähe und sichern regionale Wertschöpfung.

- Wir schätzen den persönlichen Kundenkontakt – daher stehen unsere Mitarbeiter*innen in über 20 Service Centern in Niederösterreich und dem Burgenland zur Verfügung.
- Unsere Technikteams haben täglich bis 24 Uhr Bereitschaft, um bei großflächigen Netzproblemen vor Ort zu sein und tragen damit zur Versorgungssicherheit bei.
- Unsere Pickup-Boxen stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Damit kann defekte Hardware bequem und unabhängig von Öffnungszeiten jederzeit getauscht werden.
- Unsere Montage- und Vertriebspartner*innen in Niederösterreich und dem Burgenland sorgen dafür, dass unsere Services rasch zur Verfügung stehen.
- Wir errichten unsere Telekommunikationsnetze in Zusammenarbeit mit etablierten lokalen Partnerfirmen, um die regionale Wertschöpfung zu fördern.

5. Wir nehmen gesellschaftliche Verantwortung, Datenschutz und Sicherheit ernst.

- Der Schutz Ihrer Daten ist für uns selbstverständlich. Wir behandeln Ihre Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung oder einer anderen zulässigen Rechtsgrundlage.
- Unsere angebotenen Dienste entsprechen dem aktuellen Stand der Technik.
- Wir sind bestrebt die Umweltauswirkungen unseres Unternehmens zu minimieren und unsere Umweltleistungen stetig zu verbessern.
- Wir fördern digitale Kompetenzen über unsere kostenlosen Seminare wie beispielsweise zum Thema „Internet sicher nutzen“. Dadurch erhöhen wir die digitale Teilhabe.

6. Kundenzufriedenheit ist uns wichtig.

- Unser Kundenservice überzeugt durch Kompetenz, hohe Erreichbarkeit und Schnelligkeit. Dabei ermöglicht persönliche Bereuung mit weitreichenden digitalen Möglichkeiten unseren Kund*innen eine einfache und lösungsorientierte Interaktion.
- Wir setzen hohe Standards in der Servicequalität – und überprüfen diese laufend. Unsere Service Levels sichern eine rasche und zuverlässige Erreichbarkeit und werden auf unserer Website veröffentlicht.
- Sollte einmal etwas nicht wie geplant funktionieren, kontaktieren Sie uns über unser Kontaktformular auf der Website und wir finden gemeinsam einen Weg.
- Ihre Meinung ist uns wichtig. Deshalb erfassen wir Zufriedenheit auf mehreren Wegen:
 - Wir laden Kunden*innen direkt nach dem Kontakt ein uns Ihre Eindrücke mitzuteilen.
 - Über das ganze Jahr hinweg führen wir umfassende Kundenzufriedenheitsbefragungen durch.
 - Über unsere „Happy-or-Not“ Terminals können Sie in ausgewählten Service Centern ebenfalls Ihre Bewertung vornehmen.
 - Mit Mein.feedback laden wir alle Kund*innen ein, an gezielten Fragestellungen mitzuwirken. Hier können Sie aktiv mitgestalten. Anmeldung jederzeit möglich über <https://mein-feedback.at>

Diese Kundencharta ist unser Versprechen an Sie. Wir möchten, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen und Vertrauen in unsere Dienstleistungen haben. Wir bei kabelplus setzen alles daran, diesen hohen Standards gerecht zu werden und Ihre Erwartungen stets zu erfüllen. Unser größtes Geschenk ist Ihre Begeisterung!