



Werkzeuge & Maschinen  
seit 1949

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der E.W. NEU GmbH

### I. Vorwort

Worms, 03.07.2023

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Eingehende Beschwerden dienen uns als Frühwarnsystem, über welches Probleme erkannt und im besten Fall gelöst werden können, bevor Menschen oder Umwelt tatsächlich zu Schaden kommen. Damit wollen wir dauerhaft Abhilfemaßnahmen schaffen bzw. diese verhindern.

Unsere Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden fließen in die Überprüfung der Wirksamkeit der Grundsatzklärung und Menschenrechtsstrategie, sowie ggf. deren Weiterentwicklung ein.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Anspruchsgruppen – z. B. Einzelpersonen, Mitarbeiter, Organisationen oder Unternehmen, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der E.W. NEU GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der E.W. NEU GmbH. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich an die E. W. NEU GmbH richten.

**E.W. NEU GmbH**  
Zentrale Worms  
Cornelius-Heyl-Str. 58  
67547 Worms (Germany)  
Tel. +49 (0) 6241-9102-0  
Fax +49 (0) 6241-9102-99  
info@werkzeug-neu.de

**Niederlassung Speyer**  
Tullastr. 47  
67346 Speyer  
Tel. +49 (0) 6232-6423-0  
Fax +49 (0) 6232-6423-24  
speyer@werkzeug-neu.de  
www.werkzeug-neu.de

Geschäftsführer:  
Dipl.-Betriebswirtin (FH) Elfriede von Wühl  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Eric von Wühl  
Registergericht: Amtsgericht Mainz,  
HRB 10786, USt-IdNr.: DE811239368  
www.werkzeug-neu.de/agb  
www.werkzeug-neu.de/datenschutz

Bankverbindungen:  
Volksbank Alzey-Worms  
DE32 5509 1200 0000 1098 51 | GENODE61AZY  
Deutsche Bank  
DE49 5457 0094 0394 6621 00 | DEUTDESM545  
Rheinhausen Sparkasse  
DE73 5535 0010 0021 9056 85 | MALADE51WOR





**Werkzeuge & Maschinen**  
seit 1949

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [feedback@werkzeug-neu.de](mailto:feedback@werkzeug-neu.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

E.W. NEU GmbH  
Beschwerdemanagement  
Cornelius-Heyl-Straße 58  
67547 Worms

(3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

**E.W. NEU GmbH**  
Zentrale Worms  
Cornelius-Heyl-Str. 58  
67547 Worms (Germany)  
Tel. +49 (0) 6241-9102-0  
Fax +49 (0) 6241-9102-99  
info@werkzeug-neu.de

**Niederlassung Speyer**  
Tullastr. 47  
67346 Speyer  
Tel. +49 (0) 6232-6423-0  
Fax +49 (0) 6232-6423-24  
speyer@werkzeug-neu.de  
www.werkzeug-neu.de

Geschäftsführer:  
Dipl.-Betriebswirtin (FH) Elfriede von Wühl  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Eric von Wühl  
Registergericht: Amtsgericht Mainz,  
HRB 10786, USt-IdNr.: DE811239368  
[www.werkzeug-neu.de/agb](http://www.werkzeug-neu.de/agb)  
[www.werkzeug-neu.de/datenschutz](http://www.werkzeug-neu.de/datenschutz)

Bankverbindungen:  
Volksbank Alzey-Worms  
DE32 5509 1200 0000 1098 51 | GENODE61AZY  
Deutsche Bank  
DE49 5457 0094 0394 6621 00 | DEUTDESM545  
Rheinessen Sparkasse  
DE73 5535 0010 0021 9056 85 | MALADE51WOR





**Werkzeuge & Maschinen**  
seit 1949

- (5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Bei Streitigkeiten mit der E.W. NEU GmbH besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der Europäischen Kommission zu wenden. Diese stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Wir sind jedoch nicht bereit oder verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### III. Sonstige Hinweise

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

#### **E.W. NEU GmbH**

Zentrale Worms  
Cornelius-Heyl-Str. 58  
67547 Worms (Germany)  
Tel. +49 (0) 6241-9102-0  
Fax +49 (0) 6241-9102-99  
info@werkzeug-neu.de

#### **Niederlassung Speyer**

Tullastr. 47  
67346 Speyer  
Tel. +49 (0) 6232-6423-0  
Fax +49 (0) 6232-6423-24  
speyer@werkzeug-neu.de  
www.werkzeug-neu.de

#### **Geschäftsführer:**

Dipl.-Betriebswirtin (FH) Elfriede von Wihl  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Eric von Wihl  
Registergericht: Amtsgericht Mainz,  
HRB 10786, USt-IdNr.: DE811239368  
[www.werkzeug-neu.de/agb](http://www.werkzeug-neu.de/agb)  
[www.werkzeug-neu.de/datenschutz](http://www.werkzeug-neu.de/datenschutz)

#### **Bankverbindungen:**

Volksbank Alzey-Worms  
DE32 5509 1200 0000 1098 51 | GENODE61AZY  
Deutsche Bank  
DE49 5457 0094 0394 6621 00 | DEUTDESM545  
Rheinessen Sparkasse  
DE73 5535 0010 0021 9056 85 | MALADE51WOR

