



Bei Fragen rufen Sie uns gerne an  
Service-Telefon: 04641-988922

## Informationsblatt Beschwerdemanagement

### Ihre Zufriedenheit steht im Vordergrund

Wir bemühen uns, Ihnen fair, sozial und nachhaltig produzierte Ware zu liefern.

Sollte es trotzdem einmal Grund zur Beschwerde geben, kümmern wir uns gerne um Ihr Anliegen und bearbeiten dieses sowohl transparent als auch zeitnah. Sie können uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren:

#### Unsere Anschrift:

HANS NATUR e.K.  
Nachhaltigkeitsabteilung  
team Allee 11-19  
24392 Süderbrarup

#### Unsere Telefon- und Telefaxnummer:

Telefon: 04641-988922

#### Unsere E-Mail:

[onlineshop@hans-natur.de](mailto:onlineshop@hans-natur.de)

#### Nachhaltigkeitsbeauftragte:

Frau D. Roling  
team Allee 11-19  
24392 Süderbrarup  
Telefon: 04641-988922  
[nachhaltigkeit@hans-natur.de](mailto:nachhaltigkeit@hans-natur.de)

### Ihre Erwartungen

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerde- und Nachhaltigkeitsbearbeitung. Alle Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen bzw. spätestens mit Ablauf der im Schreiben genannten Frist in Form einer schriftlichen Stellungnahme beantwortet. Sollte die Prüfung einmal nicht umgehend möglich sein, informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und über den voraussichtlichen Prüfungsabschluss.