aurumbeam

SERVICE

Kundenzufriedenheit

Stand: Oktober 2026

Aurumbeam London Ltd · 20 Wenlock Road, London N1 7GU, Vereinigtes Königreich
Registered in England and Wales · Company Number 17528961 · aurumbeam.com

Wie die Aurumbeam London Ltd (im Folgenden Aurumbeam) erreichbar ist, wie schnell wir antworten, was wir tun, wenn etwas schiefgeht, und wohin Sie sich wenden können, wenn Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden sind.

Erreichbarkeit

ANLIEGEN	KONTAKT
Allgemeine Fragen, Bestellungen, Zugang	support@aurumbeam.com
Widerruf	widerruf@aurumbeam.com
Datenschutz und Betroffenenrechte	datenschutz@aurumbeam.com
Post	Aurumbeam London Ltd, 20 Wenlock Road, London N1 7GU, Vereinigtes Königreich

Sie erreichen uns auf Deutsch und auf Englisch.

Unsere Reaktionszeiten

VORGANG	ZIEL
Eingangsbestätigung einer Anfrage	am selben Werktag
Inhaltliche Antwort auf eine allgemeine Anfrage	innerhalb von zwei Werktagen
Anfragen zu einer laufenden Zahlung oder Auslieferung	vorrangig, innerhalb eines Werktags
Beschwerde, erste Rückmeldung	innerhalb von drei Werktagen
Beschwerde, abschließende Antwort	innerhalb von 14 Tagen ab Eingang
Auskunftsersuchen nach Art. 15 UK GDPR beziehungsweise Art. 15 DSGVO	innerhalb eines Monats, gesetzliche Fristen gehen vor

Das sind selbst gesetzte Ziele und keine vertraglich zugesicherten Fristen. Gesetzliche Fristen bleiben unberührt und gelten vorrangig.

Damit wir schnell helfen können

Nennen Sie in Ihrer Nachricht bitte:

1. die E-Mail-Adresse Ihres Zugangs,
2. die Bestell- oder Vorgangsnummer,
3. das Datum des Vorgangs,
4. bei Versandfragen die Sendungsnummer,
5. eine kurze Beschreibung dessen, was Sie erwartet haben und was tatsächlich passiert ist.

Bitte senden Sie uns niemals Ihr Passwort, Einmalcodes oder Wiederherstellungscodes. Wir fragen danach nie.

Wie wir Beschwerden bearbeiten

Schritt 1: Eingang. Jede Beschwerde wird erfasst und mit einer Vorgangsnummer versehen. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung mit dieser Nummer.

Schritt 2: Prüfung. Wir rekonstruieren den Vorgang anhand des Verwahrregisters, der Zahlungs- und Versanddaten und der Kommunikationshistorie. Wo Dritte beteiligt sind, etwa der Zahlungsdienstleister, der Verwahrer oder Transportdienstleister, holen wir deren Stellungnahme ein.

Schritt 3: Antwort. Sie erhalten eine begründete Antwort in Textform. Wenn wir Ihnen Recht geben, sagen wir Ihnen, was wir konkret tun und bis wann. Wenn wir Ihnen nicht Recht geben, sagen wir Ihnen, worauf wir uns stützen.

Schritt 4: Nachbereitung. Wiederkehrende Beschwerden werden ausgewertet. Zeigt sich ein Fehler in einem Ablauf, in einem Text oder in der App, wird er abgestellt und nicht nur im Einzelfall ausgeglichen.

Schritt 5: Zweite Instanz. Sind Sie mit der Antwort nicht einverstanden, können Sie eine erneute Prüfung verlangen. Diese wird von einer Person vorgenommen, die an der ersten Entscheidung nicht beteiligt war.

Wenn wir uns nicht einigen

Kommen wir zu keiner Einigung, stehen Ihnen unabhängige Wege offen. An Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir weder verpflichtet noch

bereit teilzunehmen. Beratungsstellen in Ihrem Land nennen die Länderspezifischen Verbraucherinformationen. Ihr Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.

Anlaufstellen in Ihrem Wohnsitzstaat und weitere Einzelheiten stehen im Dokument Umgang mit Rechtsnormen sowie in den länderspezifischen Verbraucherinformationen.

Ihre gesetzlichen Rechte, insbesondere Gewährleistungsrechte und der Weg zu den ordentlichen Gerichten, bestehen unabhängig davon und werden durch unser Beschwerdeverfahren nicht eingeschränkt oder verzögert.

Woran wir uns messen lassen

Wir erheben zu jedem abgeschlossenen Beschwerdevorgang:

- die Zeit bis zur ersten Rückmeldung,
- die Zeit bis zur abschließenden Antwort,
- den Anteil der Vorgänge, die in der ersten Instanz abschließend geklärt wurden,
- den Anteil der Vorgänge, die zugunsten des Kunden entschieden wurden,
- die Ursachenkategorie.

Diese Kennzahlen werden intern regelmäßig ausgewertet und der Geschäftsführung vorgelegt. Der Rahmen dafür steht in den Corporate Governance Richtlinien.

Bewertungen und Rückmeldungen

Rückmeldungen zu einzelnen Vorgängen erbitten wir gelegentlich per E-Mail. Die Teilnahme ist freiwillig und hat keinen Einfluss auf Ihre Konditionen oder auf die Bearbeitung Ihrer Anliegen.

Wir kaufen keine Bewertungen, veranlassen keine Bewertungen durch Personen, die nicht gekauft haben, und lassen keine negativen Bewertungen unterdrücken. Wenn wir Bewertungen auf unseren Seiten anzeigen, beschreiben wir dort, wie sie zustande kommen und ob sie auf verifizierten Käufen beruhen.

Barrierefreiheit und Verständlichkeit

Wenn Ihnen ein Text, ein Ablauf oder eine Anzeige in der App unverständlich ist, schreiben Sie uns. Unklare Formulierungen sind für uns ein Mangel und kein Randthema. Rückmeldungen dieser Art fließen in die Überarbeitung der Texte ein.

Stand: Oktober 2026

aurumbeam

Aurumbeam London Ltd
20 Wenlock Road
London N1 7GU
Vereinigtes Königreich

Registered in England and Wales
Company Number 17528961

KONTAKT

support@aurumbeam.com
datenschutz@aurumbeam.com

aurumbeam.com

STAND: OKTOBER 2026