



Unser Kundenversprechen

1. Ausgangslage

Unsere Kunden sind die Grundlage unseres Unternehmens und sichern mit ihrem Vertrauen unseren Erfolg. Sie kommen aus allen Altersgruppen und haben vielfältige Bedürfnisse. Wir erreichen sie in unseren Shops, online, über den Kundendienst sowie weitere Kanäle. Mit unserem Omnichannel-Ansatz begleiten wir sie entlang der gesamten Customer Journey, bieten ein individuelles Kundenerlebnis und fördern langfristige, vertrauensvolle Beziehungen. Auch im Aftersales unterstützen wir sie umfassend und zuverlässig.

In unserem Kundenversprechen fassen wir die wichtigsten Leitlinien und Prinzipien unserer Kundenbeziehungen zusammen. Sie geben uns Orientierung für unser tägliches Handeln, schaffen klare Erwartungen nach aussen und unterstützen uns dabei, Beziehungen aufzubauen, die von Vertrauen, Respekt und Wertschätzung geprägt sind. Diese gelten für unsere B2C-Kunden (Business-to-Consumer) und B2B-Kunden (Business-to-Business) gleichermaßen.

2. Das mobilezone Kundenversprechen

1. Wir stellen die Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt

Wir hören aktiv zu, nehmen Rückmeldungen ernst und entwickeln unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse konsequent aus der Perspektive unserer Kundschaft. Ihr Wohlbefinden und ihre Zufriedenheit stehen im Zentrum.

2. Wir bieten Transparenz und Verlässlichkeit

Wir kommunizieren klar, offen und ehrlich. Unsere Zusagen sind verbindlich – wir schaffen Vertrauen durch nachvollziehbare Informationen über unsere Leistungen und unser Handeln.

3. Wir fördern Zugänglichkeit und Einfachheit

Wir gestalten unsere Angebote so, dass sie intuitiv und für möglichst viele Menschen leicht nutzbar sind. Barrierefreiheit und einfache Bedienbarkeit sind zentrale Grundsätze unseres Handelns.

4. Wir respektieren und schützen die Privatsphäre

Der Schutz personenbezogener Daten und die Sicherheit von Informationen haben höchste Priorität. Wir geben unseren Kunden die Kontrolle über ihre Daten und entwickeln Lösungen, die ethisch und verantwortungsvoll gestaltet sind.

5. Wir handeln nachhaltig und verantwortungsvoll

Wir übernehmen Verantwortung für die Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen. Unser Ziel ist es, Lösungen anzubieten, die langfristig Nutzen stiften und einen positiven Beitrag zur Gesellschaft und Umwelt leisten.

6. Wir schätzen Vertrauen und zeigen Dankbarkeit

Unsere Kunden treffen eine bewusste Entscheidung, wenn sie sich für uns entscheiden. Dieses Vertrauen ist keine Selbstverständlichkeit. Wir begegnen ihnen mit Dankbarkeit und Respekt in jeder Interaktion.

Diese Kundenversprechen ist für uns mehr als nur eine Leitlinie, es ist Ausdruck unserer Haltung und unseres Selbstverständnisses im Umgang mit den Menschen, die uns ihr Vertrauen schenken. Wir sehen sie als Verpflichtung, in jeder Interaktion respektvoll, transparent und verantwortungsvoll zu handeln.

Weitere Informationen zu unseren Kundenbeziehungen werden auch in unserem jährlichen Geschäftsbericht offengelegt.

Der Geschäftsbericht kann unter diesem Link aufgerufen werden:

[Berichte und Präsentationen - Investoren - mobilezone Holding](#)

Rotkreuz, 25. 09. 2025

mobilezone holding ag

DocuSigned by:

A80490B61C9148A.....

Markus Bernhard
Exekutiver Delegierter des Verwaltungsrats

DocuSigned by:

5268EAC4479F4B1.....

Bernhard Mächler
CFO