

Mitteilung des Europäischen Patentamts über die Einführung eines Online-Reklamationsformulars

Angesichts der zunehmenden Nachfrage seitens der Nutzer des Patentsystems und der Gesellschaft im Allgemeinen führt das EPA derzeit neue Tools und Prozesse ein, um die Qualität, die Verfügbarkeit und die Geschwindigkeit seiner Dienstleistungen für externe Kunden zu verbessern.

Trotz dieser Bemühungen kann es vorkommen, dass Nutzer hin und wieder Anlass zur Reklamation sehen. Das EPA stellt deshalb ab 1. Januar 2014 auf seiner Website (www.epo.org/complaints) ein Formular bereit, mit dem Reklamationen leichter eingereicht werden können.

Wer ein Produkt oder eine Dienstleistung des EPA beanstanden möchte, sollte dieses neue Online-Formular verwenden, damit das Amt die Reklamationsbearbeitung vereinheitlichen und das zugrunde liegende Problem zügig beheben kann.

Weitere Informationen finden Sie unter www.epo.org/contact.

Notice from the European Patent Office concerning the launch of an online complaints form

To meet rising demand from patent system users and society in general, the EPO is implementing new tools and processes to improve the quality, availability and timeliness of its services to external clients.

Despite these efforts, users may sometimes feel they have cause for complaint. Therefore, as of 1 January 2014, the EPO is also adding a form to its website (www.epo.org/complaints) so that they can submit complaints more easily.

Users wishing to make a complaint about any EPO product or service should use this new online form, which will enable the EPO to harmonise the way it handles complaints and to address the underlying issue in a timely manner.

For more information, please visit www.epo.org/contact.

Communiqué de l'Office européen des brevets relatif à l'introduction d'un formulaire de réclamation en ligne

Afin de répondre à une demande croissante des utilisateurs du système des brevets et de la société en général, l'OEB introduit actuellement de nouveaux outils et de nouvelles procédures, qui visent à améliorer les services qu'il fournit à ses clients externes, à la fois en termes de qualité, de disponibilité et de respect des délais.

En dépit de ces efforts, les utilisateurs peuvent parfois souhaiter formuler une réclamation. Par conséquent, l'OEB ajoutera sur son site Internet (www.epo.org/complaints) un formulaire qui facilitera le dépôt de réclamations et qui sera disponible à compter du 1^{er} janvier 2014.

Les utilisateurs qui désirent déposer une réclamation concernant un produit ou un service de l'OEB devront compléter ce nouveau formulaire en ligne, qui permettra à l'OEB d'harmoniser le traitement des réclamations et d'agir rapidement.

De plus amples informations figurent à l'adresse www.epo.org/contact.