

REGLAMENTO SAC (Servicio Atención al Cliente)

Las quejas o reclamaciones se podrán presentar a través de cualquiera de las formas de contacto establecidas y cumpliendo con los requisitos establecidos en el Reglamento de Funcionamiento del SAC.

El documento de reclamación o queja se considerará válido siempre que contenga los siguientes datos:

- Datos de la empresa reclamante: nombre de la empresa, CIF, dirección fiscal, números de teléfono y fax y e-mail.
- Datos de la persona que efectúa la reclamación: nombre y apellidos, DNI, cargo y forma de contacto.
- Descripción del producto. Número de factura y fecha de entrega, referencia del producto (si la conoce) y descripción del mismo
- Motivo de la queja o reclamación. El cliente debe exponer de forma clara los hechos que motivan dicha queja o reclamación, acompañando la misma con los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración del reclamante certificando que no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo tramitada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Si el Servicio de Atención al Cliente o el departamento al que corresponda consideran que la reclamación o queja no se encuentra suficientemente documentada, se requerirá al firmante de la misma que complete la información en el plazo de 10 días naturales. En caso contrario se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Plazos

Plazo de presentación de quejas o reclamaciones: 30 días naturales a contar desde la recepción o conocimiento de los hechos por parte del cliente.

Plazo de presentación de documentación complementaria: 10 días naturales.

Plazo de respuesta del Servicio de Atención al Cliente: 15 días hábiles.

Notificación de la resolución.

El SAC notificará al cliente el estado de la reclamación o queja por escrito durante el proceso, así como la resolución final tomada por la empresa. Esta notificación se hará a través de correo postal o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Motivos de inadmisión.

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en las Condiciones Generales de Venta.

- Cuando se omitan datos esenciales que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltos en aquellas instancias.
- Cuando la queja o reclamación reitera otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiese transcurrido el plazo de 30 días previsto.