

SERVICIO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Nuestra empresa de servicios precisa, para la correcta tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, un servicio externo e independiente que atienda y resuelva sus sugerencias y reclamaciones, con objeto de garantizar la imparcialidad de sus actuaciones durante la tramitación de esas reclamaciones.

El Defensor del Cliente actuará con plena libertad e independencia, sin otras limitaciones que las impuestas por las normas de moral y deontológicas, fuera del ámbito de organización, dirección y disciplina de esta empresa, utilizando sus propios medios y elementos y pudiendo compatibilizar la prestación de este servicio con cualquier otro.

Las funciones del Defensor del Cliente serán:

- Conocer y resolver las reclamaciones formuladas por los clientes, que tengan por fundamento contratos o servicios relacionados con la actividad de esta empresa, de acuerdo con el Reglamento del Servicio del Defensor del Cliente, redactado para regular este servicio.

- Presentar, formular y proponer a la dirección de esta empresa, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes.

El Defensor del Cliente desempeñará este servicio durante la temporada de máxima afluencia de clientes (aproximadamente de noviembre a mayo).

A cambio, recibirá una retribución por cada una de las reclamaciones resueltas dentro del plazo establecido en el Reglamento del Servicio, que el Defensor del Cliente minutará al finalizar el servicio prestado.

Tramitación de las reclamaciones: Los clientes las formulan por escrito, dirigidas al Defensor del Cliente, acompañándolas con los documentos que consideren necesarios.

El plazo para la presentación de las reclamaciones será de un mes desde la fecha en que se hubiesen producido los hechos determinantes de la reclamación. Cualquier reclamación recibida con posterioridad a ese plazo, será rechazada, así como las que se refieran a materias que no sean de su competencia, de acuerdo con el Reglamento del Servicio.

Recibida la reclamación, el Defensor del Cliente acusará recibo de su presentación y resolverá en el plazo de 10 días sobre su admisión o no a trámite, dando traslado a nuestra empresa para que elabore un informe sobre el asunto en cuestión.

Finalmente, deberá dictar su resolución por escrito, en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación. El Defensor del Cliente dará traslado de su resolución tanto al cliente como a nuestra empresa.

Ofertas:

En las solicitudes, se deberá acompañar el currículum vitae de la/s persona/s que se encargarán del servicio y la oferta económica por cada reclamación.

Las solicitudes se deberán enviar al **Apartado de Correos 626**.

Atte. Responsable de Control Interno

El plazo de presentación de las solicitudes finalizará el próximo 12 de noviembre de 2004.

La selección del despacho la hará directamente nuestra empresa.

Para cualquier duda que tengan, pueden llamar al teléfono 618 737 665, preguntando por el Responsable de Control Interno.