

PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Descripción del proceso para el tratamiento de reclamaciones

1. LABORAUTO pone a disposición de sus clientes y para cualquier parte interesada, los siguientes medios para la comunicación de una reclamación:

- Correo electrónico: info@laborauto.es
- Correo postal: C/ Arquitecto Eduardo Esteve 12, 1º-3 (29017 – Málaga)
- Vía telefónica: 623 19 40 90

Debiendo indicar, en cualquier caso:

- Nombre y Apellidos
- Empresa a la que pertenece
- Motivo de la reclamación
- Datos de contacto (teléfono y correo electrónico).

2. El personal de LABORAUTO que recibe la reclamación la comunica inmediatamente al Responsable de Calidad.

3. El Responsable de Calidad envía al interesado el acuse de recibo, mediante correo electrónico, comunicando que la reclamación ha sido recibida y va a ser estudiada.

4. La Dirección de LABORAUTO establece si la reclamación es procedente, y en el caso de que lo sea procede a su análisis.

5. La Dirección de LABORAUTO toma una decisión sobre la reclamación.

6. El Responsable de Calidad comunica al interesado en un plazo máximo de 15 días la decisión adoptada y su justificación, así como las acciones adoptadas.

En Málaga a 23 de marzo de 2020.

Firmado: Responsable de Calidad