

# **SERVICIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS**

## **GRUPO ASV SERVICIOS FUNERARIOS**

### **RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS**

Grupo ASV Servicios Funerarios dispone de un Responsable de Atención de Reclamaciones y Quejas para la resolución de las reclamaciones y quejas de sus clientes, que actúa de manera autónoma e independiente de los servicios comerciales u operativos de la empresa.

La organización y el funcionamiento de este servicio de reclamaciones y quejas se ajustan a los principios de independencia, transparencia, eficacia, legalidad y representación.

El responsable de atención de reclamaciones y quejas tiene el deber de comunicar a la Dirección General de la Compañía aquellas actuaciones realizadas por la propia entidad que pudieran resultar irregulares o que deberían ser objeto de reforma, con el fin de promover la mejora continua dentro de la organización.

### **¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?**

Pueden presentar quejas y reclamaciones todas las personas físicas o jurídicas, que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

### **¿CÓMO RECLAMAR AL RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS?**

Las reclamaciones y quejas pueden ser presentadas a través de estos medios:

- Por Fax al número: 965 142 597
- Por email: [calidad@grupoasv.com](mailto:calidad@grupoasv.com)
- Por correo ordinario a la atención del Responsable de Atención de Reclamaciones y Quejas sito en Avd. Alcalde Lorenzo Carbonell, no 67, 03008 Alicante.
- A través del formulario facilitado en esta página web.

En cualquiera de los centros de Grupo ASV Servicios Funerarios se dispone de ejemplares de hojas de reclamaciones o quejas; con objeto de facilitar la comunicación con nuestros clientes.

En cualquiera de los casos es necesario que el cliente indique:

- Datos personales, domicilio.
- Descripción de la situación acaecida y de cuantos detalles sean necesarios para justificar la reclamación.
- En caso de reclamaciones, formulación o petición clara de lo que el cliente desea, pide, reclama, requiere o pretende.
- Fecha y firma.

- Y de cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas.

### **¿CÓMO SE RESOLVERÁ SU RECLAMACIÓN?**

Las decisiones se notificarán a los interesados por correo postal o email.

Las reclamaciones y quejas serán resueltas en el plazo máximo de dos meses desde su recepción.

### **CASOS DE NO ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS**

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo legalmente establecido para la presentación de reclamaciones y quejas.

### **LEGISLACIÓN APLICABLE**

La legislación aplicable al proceso de protección del cliente es la siguiente:

- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.