



## SERVICE CLIENTELE MANUEL DE PROCEDURES

### CONDITIONS A REMPLIR PAR LA RECLAMATION

Pour pouvoir être traitées conformément à la procédure établie par l'Ordonnance ECO 734/2004 portant réglementation du fonctionnement des Services Clientèle, les réclamations doivent remplir les conditions suivantes :

La réclamation sera introduite sur présentation d'un document précisant :

Nom, prénoms et adresse de l'intéressé. CNI s'il s'agit d'une personne physique et Numéro d'Identification Fiscale s'il s'agit d'une personne morale.

Motif de la plainte ou de la réclamation en spécifiant clairement les questions contestées.

Bureau ou service où se sont produits les faits faisant l'objet de la réclamation.

Que la personne qui réclame n'a pas connaissance la réclamation, objet de la plainte ne soit en cours de procédure administrative, arbitrale ou judiciaire.

Lieu, date et signature.

En cas de réclamations orales, sans présentation écrite, ou émanant d'une personne ou d'un organisme autre que le demandeur, elles seront traitées mais les règles de fonctionnement du dit Service ne seront pas appliquées.

Les réclamations devront être présentées dans n'importe quel bureau de Servatas, à charge pour celui-ci de le faire parvenir immédiatement au Service Clientèle situé dans le Bureau Central. De même, elles pourront être adressées signées par voie électronique, à l'adresse e-mail indiquée à cet effet.

Liste des bureaux :

Servatas Bilbao	C/ Bertendona nº 4 – 8 <sup>a</sup> planta	CP 48008 – Bilbao
Servatas Donostia	C/ Iztueta nº 1– bajo	CP 20001- San Sebastián
Servatas Vitoria	C/ Gral. Álava nº 11 int. 1º Izda	CP 01005 Vitoria
Servatas Madrid	C/ Julián Hernández nº 9 – 1ª PTA 7	CP 28043 Madrid

Ainsi que le service lui-même

**Servicio de Atención a Clientes** C/Bertendona nº 4 – 8<sup>a</sup> planta CP 48008 – Bilbao

ou à l'adresse e-mail, sous ces mêmes conditions :

[servicio.atención.clientes@servatas.es](mailto:servicio.atención.clientes@servatas.es)

