

# POLÍTICA DE DEFENSA DEL CLIENTE



C/ Oria, 13 - 28002 Madrid. Telf.91.457.59.52  
[www.arsoutplacement.com](http://www.arsoutplacement.com)

## Política de Defensa del Cliente

---

### CONTENIDO

- ★ Ámbito de aplicación y objeto
- ★ Aprobación
- ★ Designación responsable
- ★ Funciones
- ★ Comunicación a clientes
- ★ Procedimiento. Forma y plazo
- ★ Allanamiento y desistimiento
- ★ Finalización y notificación
- ★ Informe anual

## Política de Defensa del Cliente

---

- ★ **Ars Outplacement, S.L.** (en adelante también “Ars”, la “empresa” o la “sociedad”), es una empresa que tiene como Misión acompañar empresas y personas en sus planes de reestructuración y, cumplimiento con el artículo 9 del RD 1483/2012 es la encargada de ofrecer en sus planes de recolocación externo los siguientes servicios:
- ★ servicios de intermediación consistentes en la puesta en contacto de las ofertas de trabajo existentes en otras empresas con los trabajadores afectados por el despido colectivo.
- ★ servicios de orientación profesional destinadas a la identificación del perfil profesional de los trabajadores para la cobertura de puestos de trabajo en las posibles empresas destinatarias de la recolocación.
- ★ servicios de formación profesional dirigidas a la capacitación de los trabajadores para el desempeño de las actividades laborales en dichas empresas.
- ★ servicios de atención personalizada destinadas al asesoramiento de los trabajadores respecto de todos los aspectos relacionados con su recolocación, en especial, respecto de la búsqueda activa de empleo por parte de los mismos.
- ★ De conformidad con la política de mantener los más altos estándares de conducta y ética, la empresa tiene implementado este Reglamento de Defensa del Cliente, que será conocido por todo el equipo de la empresa, personal laboral, consultores o colaboradores externos, integrantes del órgano de administración y accionistas.

**Ars tiene Licencia para la prestación de todos estos servicios.**

## Ámbito de aplicación y objeto

La presente Política de Defensa del Cliente regula los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente (SAC) de **Ars** y tiene como objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por todos aquellos que reciben los servicios de la empresa, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Esta obligación está referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras.

Se consideran quejas las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente en la prestación de los servicios de la sociedad.

Se consideran reclamaciones aquellas presentadas que tienen como objetivo la restitución de un interés o derecho, y que deriven de presuntos incumplimientos de los contratos, la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas.

## Aprobación

La presente Política para la Defensa del Cliente es aprobada por el órgano de administración y, cualquier modificación y/o actualización deberá también ser aprobada por el mismo, quedando constancia por escrito en Anexos al mismo.

## Designación responsable SAC

El órgano de administración designará al Responsable del Servicio de Atención al Cliente (SAC), que deberá ser una persona con honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para ejercer sus funciones.

El Responsable del SAC podrá inhibirse y delegar en otra persona de igual honorabilidad y experiencia profesional de la sociedad cuando concurran circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

La duración del mandato es indefinida y cesará, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, por cese de relación con la sociedad y por renuncia.

Actualmente está delegado en D. Francisco Javier Martín de la Fuente.

Dirección postal: Domicilio de la sede de la empresa, en C/ Oria, nº 13, 28002, Madrid.

Dirección electrónica: [sac@arsoutplacement.com](mailto:sac@arsoutplacement.com)

## Funciones

Las funciones son:

- ★ Recibir las quejas o reclamaciones presentadas.
- ★ Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en la presente Política dentro de los plazos exigidos en el mismo.
- ★ Hacer llegar al órgano de administración recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la empresa y sus clientes

La empresa velará y adoptará las medidas necesarias para que todos sus departamentos faciliten al SAC a la mayor brevedad posible cuanta información este solicite y sea necesaria en relación con el ejercicio de sus funciones.

## Comunicación a clientes

Ars comunicará a sus clientes la existencia de esta Política, del Servicio de Atención al Cliente (SAC), de su dirección postal y de su dirección electrónica.

El SAC tiene un plazo máximo de un mes para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.

## Procedimiento. Forma y plazo

Primeramente, el cliente debe presentar las quejas o reclamaciones directamente a la persona responsable de la prestación del servicio contratado, para su resolución.

El cliente puede presentar su queja o reclamación personalmente o mediante representación, en soporte papel directamente en la sede de la empresa o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos a la dirección de correo electrónico del responsable de la prestación del servicio, siempre que permitan su correcta lectura, impresión y conservación y de acuerdo en cada momento con la normativa vigente referente a firma electrónica.

Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento del hecho o situación causante de la queja o reclamación.

En caso de que dicha queja o reclamación no sea resuelta a favor del cliente, esta será remitida al Servicio de Atención al Cliente (SAC).

El SAC enviará al cliente acuse de recibo por escrito, en donde deberá constar la fecha de presentación ante el mismo a efectos de cómputo de plazo y se procederá a la apertura del expediente.

El contenido debe ser el siguiente:

- ★ Nombre, apellidos, domicilio y NIF del interesado y, de su representante en su caso, para personas físicas, y datos de poderes y datos registrales para las personas jurídicas.
- ★ Detalle de los motivos de la queja o reclamación.
- ★ Documentación que fundamente su queja o reclamación.
- ★ Constancia de que el cliente que reclama no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- ★ Lugar, fecha y firma.

Para ser admitida a trámite la queja o reclamación, en primer lugar, el Responsable del Servicio de Atención al Cliente deberá comprobar que la identidad del cliente que reclama queda acreditada y que el contenido del documento que detalla el motivo que causa la queja o reclamación está presentado con claridad.

En caso de que no fuera así, se solicitará al reclamante que aporte la documentación necesaria o subsane los errores materiales dentro del plazo de diez días naturales (plazo que no se incluye en el cómputo del plazo de un mes que debe cumplir el SAC). Si dentro de dicho plazo de diez días naturales no se recibe respuesta, es decir, no se aporta la documentación solicitada o no comienzan a subsanar los errores materiales, se procederá al cierre del expediente, comunicándose por escrito al cliente. El expediente continuará abierto en tanto se subsanen los errores materiales identificados.

El Servicio de Atención al Cliente podrá no admitir a trámite las quejas y reclamaciones siguientes:

- ★ Cuando no se concreten los motivos o falten datos importantes.
- ★ Cuando los hechos en los que se basen los motivos de la queja o reclamación no estén relacionados con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes por contrato o por la normativa vigente correspondiente aplicable a la empresa.
- ★ Quejas y reclamaciones ya resueltas anteriormente referentes a los mismos hechos.
- ★ Cuando se presenten como quejas o reclamaciones, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio, o ya resueltos por los mismos.
- ★ Cuando haya transcurrido el plazo de dos años citado con anterioridad.

Cuando no sea admitida a trámite la queja o reclamación por cualquiera de las causas anteriores, la empresa se lo comunicará por escrito al cliente, explicando los motivos de su decisión, dándole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar alegaciones.

Una vez recibidas las alegaciones, si la empresa determina que continúan las causas que motivan la no admisión, deberá comunicar al cliente su decisión definitiva.

Cuando se ha rechazado la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta puede ser presentada de nuevo ante el SAC siempre que se hayan subsanado los motivos comunicados al cliente dentro del plazo estipulado.

## Allanamiento y desistimiento

Cuando el responsable de la prestación del servicio, una vez recibida la presentación de la queja o reclamación, resolviese la misma a satisfacción del cliente, deberá seguidamente comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del cliente. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación, sin necesidad de más trámites.

Los clientes pueden desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

## Finalización y notificación

El Servicio de Atención al Cliente finalizará la tramitación del expediente comunicando por escrito al cliente su decisión motivada, con conclusiones claras, basándose en las cláusulas contractuales, normativa de transparencia y protección al cliente, así como en las buenas prácticas.

La comunicación al cliente deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de diez días naturales a partir de la fecha de la emisión de la decisión. Los medios serán los mismos que los indicados para la recepción de las quejas y reclamaciones anteriormente informados.

Las decisiones que adopte el Servicio de Atención al Cliente, que de acuerdo con este Reglamento sean de su competencia, deberán cumplirse por la empresa. En el caso de que el cliente acepte la decisión, no implica renuncia a sus derechos para la legítima defensa de sus intereses.



## Informe anual

El Servicio de Atención al Cliente presentará anualmente, (dentro del primer trimestre del ejercicio siguiente) un Informe Anual sobre el desarrollo de sus funciones que irá dirigido al órgano de administración de la empresa.

El Informe contendrá:

- ★ Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones recibidas, admitidas o no, razones de su admisión y/o inadmisión, motivos planteados por los clientes y con qué tipo de servicio prestado y/o proyecto están relacionadas.
- ★ Resumen de las decisiones, bien hayan sido favorables o desfavorables para el cliente.
- ★ Criterios generales de las decisiones.
- ★ Recomendaciones o sugerencias.

Un resumen de este Informe Anual será incluido en la Memoria anual de la empresa.