

## Atención al cliente

**Colegio Claret NIF: R0900161A**

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

#### **DERECHOS QUE LE ASISTEN PARA PRESENTAR QUEJAS Y/O RECLAMACIONES**

##### **¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?**

Los miembros de la Comunidad Educativa de Colegio Claret mayores de edad tienen derecho a presentar quejas y/o reclamaciones por los servicios prestados.

##### **¿CUÁNDO PUEDO RECLAMAR?**

Siempre que usted considere que tales quejas y/o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven del Reglamento de Régimen Interior del Centro, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos educativos, en particular, del principio de equidad.

##### **¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE EL COLEGIO HACIA SUS CLIENTES?**

Tienen la obligación de tener un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas o reclamaciones que presenten.

Al frente de este departamento o servicio está el Director del centro, representante de la Titularidad que ha de obrar independiente del resto de departamentos o servicios educativos.

Tiene a su disposición el Reglamento de Régimen Interior (RRI) del centro para la Defensa del Cliente que regula la actividad del servicio colegial.

Tiene que informarle sobre los derechos que le asisten, los procedimientos para presentar quejas y/o reclamaciones y el contenido del RRI.

Tiene el deber de disponer de una cuenta de correo electrónica exclusiva para que usted pueda presentar sus quejas y/o reclamaciones de acuerdo con la Ley de Firma Electrónica.

##### **PASOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN**

1.- Escribir la queja o reclamación y presentarla:

- Por correo ordinario a la dirección postal del servicio de atención al cliente.
- A través del correo electrónico del servicio: [atencioncliente@claretaranda.net](mailto:atencioncliente@claretaranda.net) <sup>[1]</sup>
- Personalmente en la Secretaría del centro.

2.- En el plazo de un mes el servicio de atención al cliente tiene que resolver su reclamación.

Si transcurrido ese mes no ha obtenido respuesta o habiéndola obtenido no está conforme con la misma, puede dirigir su queja o reclamación al Equipo de Titularidad de los colegios de la Provincia de Santiago.

## DONDE PRESENTARLA.

- Secretaría del colegio.
- Atención al cliente.

Avda. Padre Claret, s/n. 09400 Aranda de Duero (Burgos)

- Fax: **947 50 03 83**
  - [atencioncliente@claretaranda.net](mailto:atencioncliente@claretaranda.net) <sup>[1]</sup>
- 

**URL de origen:** <http://www.claretaranda.net/secretaria/atencion-cliente?mini=2017-10>

### Enlaces:

[1] <mailto:atencioncliente@claretaranda.net>