

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Para efectuar un reclamo o si desea apelar al resultado obtenido una vez finalizado el proceso, le solicitamos seguir los siguientes pasos:

1.- Haga ingreso de su reclamo o apelación por escrito vía correo electrónico a gastek@gastek.cl, o completando la información en las siguientes casillas: (deberá indicar su nombre, teléfono, dirección, correo electrónico, y el detalle de la situación a analizar).

2.- Una vez ingresada su solicitud, responderemos vía correo electrónico acusando recibo de su reclamo o apelación, además de indicar si su solicitud tiene validez o no, esto en un plazo no superior a 5 días hábiles desde el momento del envío.

3.- Ya validada su solicitud, nuestro personal comenzará la investigación. Los responsables de este proceso serán el Gerente General, Gerente Calidad y/o Gerente Técnico según corresponda.

4.- La respuesta final debiera ser comunicada a usted dentro de los 10 días hábiles contados desde la fecha inicial de envío.

5.- En caso de requerir mayor tiempo para el análisis, le informaremos al respecto, también del avance u/o estado actual de su caso, esperando que dentro de los siguientes 5 días hábiles podamos dar una respuesta satisfactoria.

6.- Finalmente, necesitaremos de su conformidad con la respuesta y/o acción(es) a tomar por nuestro organismo, o si todavía le surgen inquietudes pueda volver a apelar con el objetivo de resolver su caso a la brevedad.

7.- En caso de ser efectiva la nueva apelación se le comunicará por escrito que se volverá a repetir el proceso ya descrito, respetando los mismos plazos de tiempo.

“Importante: Si usted no responde el acuse de recibo conforme dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la respuesta final de nuestro organismo, asumiremos su conformidad y le comunicaremos sobre la finalización del proceso de reclamo o apelación”.