

Información sobre la presentación de reclamaciones

Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, SLU, (en adelante SEMS) dispone de una oficina de reclamaciones que tendrá por objeto aclarar y mediar en caso de discrepancias entre los clientes y SEMS.

Para garantizar un proceso de gestión de reclamaciones de alta calidad, SEMS definió pautas de procesamiento que describen cuándo debe intervenir la oficina de reclamaciones y cómo deben gestionarse las reclamaciones y consultas de los clientes.

¿Cuáles son las funciones de la oficina central de reclamaciones?

La oficina de reclamaciones actúa únicamente como mediador entre el reclamante y la SEMS. En el caso de la mediación, la oficina de reclamaciones primero intenta aclarar el asunto y luego actúa como intermediario entre las partes. El objetivo de la mediación es encontrar un acuerdo aceptable para ambas partes. Nota importante: la oficina de reclamaciones no tiene la función de intervenir en las decisiones de política comercial.

¿Cuándo puedo presentar una reclamación como cliente?

Antes de ponerse en contacto con Gestión de reclamaciones como cliente, se recomienda que contacte primero con el equipo del departamento o servicio correspondiente. Si no se consigue un resultado satisfactorio, puede ponerse en contacto con la oficina de reclamaciones.

Requisitos:

- Información mínima requerida: nombre, apellido, dirección de correo electrónico, motivo de la reclamación
- La reclamación del cliente no podrá estar precedida de ningún procedimiento judicial o de arbitraje.
- Las reclamaciones pueden presentarse por correo postal, correo electrónico o fax.
 - Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L.U. Calle Juan Ignacio Luca de Tena 11, Edificio Pedreña, Planta 0, 28027, Madrid
 - Correo electrónico: makeusbetter@getneteurope.com o connect@getneteurope.com
 - N.º de fax: +34 91759483 para clientes españoles
 - N.º de teléfono: +49 89 20195380 para otros clientes europeos

¿Qué constituye un motivo para la exclusión de una reclamación?

- Reclamaciones anónimas
- Reclamaciones de menores
- Infracción de las reglas de etiqueta por parte del reclamante, por ejemplo, insultos, inexactitudes evidentes o amenazas
- Revelación incompleta de los hechos.
- Falta de especificación de la persona/departamento en el motivo de la reclamación

Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L.U.

Calle Juan Ignacio Luca de Tena 11 | 28027 Madrid | España Inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España: 6858 Número de Identificación Fiscal: B86621620 | Número de IVA: ESB86621620

Director General: Rubén Justel Miranda
Teléfono: +49 (0) 89 20195380
Correo electrónico:

- Procedimientos judiciales o extrajudiciales pendientes
- Conflicto entre la reclamación y los intereses legítimos de terceros en relación con la confidencialidad o la protección de datos
- Decisión ya tomada por la propia oficina de reclamaciones o por el departamento correspondiente
- Reclamaciones sobre servicios especificados contractualmente, por ejemplo, condiciones, términos y condiciones generales
- Reclamaciones de terceros sobre clientes de SEMS ¿Qué

partes debe tener una reclamación?

Su reclamación debe ser lo más específica posible y debe incluir todos los documentos pertinentes. Por lo tanto, necesitamos que facilite la siguiente información:

- Presentación de los hechos en relación con la reclamación específica
- Nombre de la persona que motiva la reclamación
- Especifique su número de identificación de comerciante
- Proporcione su información de contacto (nombre, apellido, dirección de correo electrónico/número de teléfono móvil)

¿Cómo se tramita la reclamación?

La gestión de reclamaciones se esfuerza por gestionar las reclamaciones que recibe con la mayor rapidez posible con el fin de encontrar una solución amistosa y garantizar la satisfacción del cliente. Si se estima que es necesario más tiempo para tramitar la reclamación, se informará debidamente al reclamante.

Al recibir una reclamación, primero se verifica su forma y contenido. Si falta algún contenido o documento importante para establecer los hechos, se informa oportunamente al reclamante. A continuación, se debe proporcionar el contenido o los documentos faltantes o se puede presentar una nueva reclamación con la información y los documentos pertinentes. El caso quedará desestimado hasta que se presente de nuevo la reclamación.

A continuación, se solicita al departamento o equipo de servicio pertinente que proporcione una declaración por escrito sobre la reclamación del cliente en un plazo de tiempo adecuado.

Una vez aclarada la cuestión, la gestión de reclamaciones informará al reclamante de la solución propuesta. SEMS conserva todas las reclamaciones, así como toda la correspondencia y los registros.