

Kexatzeko eta erreklamatzeko mekanismo formalak

EROSKlri jasangarritasunaren hiru dimentsioei buruzko kexak eta erreklamazioak helarazteko hainbat kanal daude. Zehazki:

Bezeroen erreklamazioak, kexak eta iradokizunak

PROSKlren bezeroaren arretarako telefonora jo daiteke (944 943 444), asteleheneetik larunbatera, 9:00-22:00 ordutegian, edo honako webgune honetan eskuragarri dagoen formularioa bete: www.eroski.es/contacto. CAPRABOekin harremanetan jarri nahi izanez gero, 932 616 060 telefono zenbakiaren bidez egin daiteke, ordutegi berean, edo honako webgune honen bitartez: www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente

FORUM SPORTEk 944 286 618 telefono zenbakia jartzen du bezeroen eskura, ordutegi berarekin, eta honako helbide elektronikoa hau: forumsport@forumsport.es. Kanal horietako edozeinetan erregistra daiteke kexa edo erreklamazioa eta erakunde barruan dagozkien arduradunei helaraziko zaie, ahalik eta azkarren konponbide edo konpentsazio bat eskaini ahal izateko.

Kontratuak edo legeak betetzearekin loturiko erreklamazioak

Arauek edo kontratuak ez betetzearen inguruko jakinarazpenak edo eskakizunak dagokien zentro edo eremuetara bidaliko ditugu, edo zuzenean EROSKlren Departamentu Juridikora. Azken kasu horretan, gaiaren arabera, Departamentu Juridikoak dagokion kudeaketa gunera bidaliko du, erantzuna lortzeko. Erantzun horretan oinarrituta, Departamentu Juridikoak erantzunaren dokumentua egingo du, Administrazio Prozeduraren Legearen arabera. Horrez gain, hala badagokio, erreklamazioa sorrarazi zuen urraketa konpontzeko neurriak ezarriko lirateke.

Langileen erreklamazioak edo kexak

PaKudeaketa administratiboekin edo lanpostuarekin lotutako kexak edo erreklamazioak egiteko, Departamentu Sozialarekin jar daitezke harremanetan, nagusiaren edo pertsonen eskualdeko arduradunaren bidez, edo Pertsona Administrazioaren arduradunarekin. Jokabide Kode Korporatiboa edo Arrisku Penalak

Prebenitzeko Plana ez betetzearen inguruko salaketak egiteko, honako bide hauek ditugu: harremanetarako telefono zenbaki bat [946 211 234], postontzi elektronikoa bat [canaldenuncia@eroski.es] eta fisikoki entrega daitekeen formulario bat.

Betearazpen Bulegoko arduradunak Kontseilu Errektorearen Auditoretza eta Betetze Batzordeari emango dizkio salaketa kanalaren eta Arlo Sozialaren bidez jasotako salaketak. Auditoretza Batzordea arduratzen da kontsultak eta jakinarazpenak hartzeko ezarritako prozeduren funtzionamendua, eta emandako erantzunak balioztatzen ditu. Gainera, laneko sexu jazarpenera eta sexuagatiko diskriminazioa tratatzeko protokolo espezifiko bat dugu. Ustezko biktimak esku hartzea eskatuta jartzen da martxan; nagusiaren, pertsonen eskualdeko arduradunaren edo Gizarte Kontseiluko kide baten bidez egin dezake eskaera hori. Instrukzio Batzorde bat sortuko da, eta horrek dagokion isilpeko ikerketa espedienteari emango dio hasiera. Behin espedientea amaitutakoan, ondorioen berri emango du; Pertsona Zuzendaritzara bidaliko du, proposatutako neurrietatik egokizat hartzen dituenak martxan jar ditzan.

Hornitzaileentzako arreta zerbitzua

Arreta zerbitzuak kontabilitate eta finantza gaietan laguntzen die enpresa hornitzaileei, hau da, haien fakturen, mugaegunen eta EROSKIk egindako ordainketen eta zordunketen egoerari lotutako gaietan. Enpresa hornitzaileek bide hori erabiltzen badute beste gai batzuei lotutako zalantzak edo arazoak helarazteko, gai bakoitzari dagokion pertsonarengana edo sailera birbideratzen dira. Merkataritza kudeatzaileen zalantzak ere argitzen ditu zerbitzu horrek, hornitzaileen batekin arazoren bat izan badute edota kontuaren egoerari buruzko informazioa behar badute.

Arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, enpresa hornitzaileek telefonoa (08:30etik 13:30era eta 15:00etatik 16:00etara) edota posta elektronikoa erabil dezakete. Posta elektronikoa bi eguneko atzerapenarekin irakurtzen eta kudeatzen da asko jota, urteko sasoiaren arabera (ordainketen aurreko egunak, adibidez). Horrez gain, enpresa hornitzaileek eskura duten webgunearekin bat egin dezakete, doan, fakturen egoerara, zordunketetara eta abarrera sarbidea izateko. Zerbitzu horren eraginkortasuna baloratze aldera, hainbat estatistika egiten dira: urte sasoiak edo ordu tarteko jasotzen diren deienak, erantzundako deienak, erantzun ez diren deienak eta arreta orduetatik kanpo egindako deienak. Horrez gain, jasotako email kopurua ere kontrolatzen da, eta zer datatan bidaltzen dituzten enpresa hornitzaileek, atzerapenik izan ez dadin.