

# Kexatzeko eta erreklamatzeko mekanismo formalak <sup>103-2</sup>

**E**ROSKIri jasagarritasunaren hiru dimentsioei buruzko kexak eta erreklamazioak helarazteko hainbat kanal daude. Zehazki:

## Bezeroak

EROSKIren bezeroaren arretarako telefonora jo daiteke (944 943 444), astelehenetik larunbatera, 9:00-22:00 ordutegian, edo honako webgune honetan eskuragarri dagoen formularioa bete: <https://www.eroski.es/eu/kontaktua/>. CAPRABOrekin 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](http://www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente).

FORUM SPORTek 944 286 618 telefono zenbakia jartzen du bezeroen eskura, ordutegi berarekin, bai eta helbide elektronikoa hau ere: [forumsport@forumsport.es](mailto: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 betetzea

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

## Langileak

Kudeaketa administratiboekin edo lanpostuarekin lotutako kexak edo erreklamazioak egiteko, langileak Departamentu Sozialarekin jar daitezke harremanetan, nagusiaren edo pertsonen eskualdeko arduradunaren bidez, edota Pertsona Administrazioaren arduradunarekin. Jokabide Kode Korporatiboa edo Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana ez betetzearen inguruko salaketak egiteko, honako bide hauek ditugu: harremanetarako telefono zenbakia [94 621 12 34], postontzi elektronikoa [[canaldedenuncia@EROSKI.es](mailto:canaldedenuncia@EROSKI.es); [canaldedenunciavegalsa@gmail.com](mailto:canaldedenunciavegalsa@gmail.com)] eta fisikoki entrega daitezkeen formulario bat. Beteazpen Bulegoko arduradunak Kontseilu Errektorearen Auditoretza eta Betetze Batzordeari emango dizkio sa-

laketa kanalaren eta Arlo Sozialaren bidez jasotako salaketak. Auditoretza Batzordea arduratzen da kontsultak eta jakinarazpenak jasotzeko ezarritako prozedurez, eta baliozkotu egiten ditu emandako erantzunak. Gainera, laneko sexu jazarpena eta sexuagatiko diskriminazioa tratatzeko protokolo espezifiko bat dugu. Protokoloa martxan jarriko da ustezko biktimak esku hartzeko eskatzen badu; nagusiaren, pertsonen eskualdeko arduradunaren edo Gizarte Kontseiluko kide baten bidez egin dezake eskaria hori. Kasu horretan, 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 egokitzat hartzen dituenak martxan jar ditzen.

## Enpresa hornitzaileak

Enpresa Hornitzaileentzako Arreta Zerbitzuak laguntza ematen die kontabilitate eta finantza gaietan; hau da, haien fakturen, mugaegunen eta EROSKI 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 birbideratuko dira. Merkataritza kudeatzaileen zalantzak ere argitzen ditu zerbitzu horrek, hornitzailearen batekin arazoren bat izan badute edota kontuaren egoerari buruzko informazioa behar badute. Arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, enpresa hornitzaileek telefona (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 hornitzaileak eskura duten webgunean erregistra daitezke, doan, fakturen egoerara, zordunketetara eta abarrera sarbidea izateko. 2019an hainbat hobekuntza egin dira webgunean, hala nola, duela 5 urte arteko mugimenduak kontsultatu ahal izatea.

Zerbitzu horren eraginkortasuna baloratze aldera, hainbat estatistika egiten dira: urte sasoiako eta ordu tarteko jasotzen diren deienak, erantzundako deienak, erantzun ez diren deienak eta arreta orduetatik kanpo egindako deienak. Horrez gain, jasotako mezu elektronikoa kopurua ere kontrolatzen da, eta enpresa hornitzaileek zein egunetan bidaltzen dituzten, atzerapenik egon ez dadin.