



Procedimento de reclamação

Serviços de Resolução de Litígios Comerciais

O CEDR estabelece os mais elevados parâmetros em toda a gama de serviços que oferece. O nosso objetivo é correspondermos a esses parâmetros em todas as tarefas, mas dispomos de um procedimento para lidar com reclamações que garante que estas recebam a devida atenção.

O CEDR tem por objetivo prestar um atendimento rápido e oportuno a todos os nossos clientes, pelo que iremos:

- tratar todas as queixas com seriedade e lidar com elas adequadamente;
- resolver prontamente essas reclamações; e
- retirar lições das reclamações e tomar medidas para melhorar os nossos serviços.

É favor enviar todas as reclamações para:

Lauren McGuirl

Diretor dos Serviços de Contencioso Comercial

Serviços CEDR

Centro Internacional de Resolução de Litígios Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

100 St. Paul's Churchyard

Londres

EC4M 8BU

E-mail:

lmcguirl@cedr.com

A sua reclamação será então tratada de acordo com o nosso procedimento de reclamação.

O que necessitamos de saber

- O seu nome e os detalhes de como entrarmos em contacto consigo
- Dados da sua reclamação
- O que gostaria que acontecesse



O que pode esperar de nós

Iremos:

- Confirmar a receção da sua reclamação no prazo de cinco dias úteis com uma indicação de quanto tempo demoraremos para lhe enviarmos uma resposta detalhada. (Se não receber um aviso de receção dentro deste prazo, contacte-nos para o caso de ela não ter sido recebida.)
- Investigar as suas queixas minuciosamente e com todo o cuidado.
- Enviar-lhe uma resposta completa por escrito no prazo de 14 dias úteis (ocasionalmente, poderemos necessitar de mais tempo, mas isso ser-lhe-á comunicado na carta de confirmação da receção).
- Caso não fique satisfeito com a resposta, o assunto será encaminhado para o Diretor Operacional/Secretário da Empresa do CEDR para ser ponderado mais detalhadamente.

Não será tratado de forma menos favorável por apresentar reclamações quanto aos nossos serviços.

Incentivamo-lo igualmente a proporcionar-nos elogios e feedback quando tivermos excedido as suas expectativas, para que possamos transmitir isso à pessoa/equipa envolvida e retirarmos lições tanto das coisas que fazemos bem como dos nossos erros.