



Mejores conflictos, mejores resultados, mejor mundo

Procedimiento de reclamación

Servicios de resolución de litigios comerciales

El CEDR cumple con altos estándares en toda la gama de servicios que ofrece. Nuestro objetivo es alcanzar dichos estándares en cada proyecto, pero también contamos con un procedimiento de resolución de reclamaciones que garantiza que se les preste la atención adecuada.

El objetivo del CEDR es prestar un servicio ágil y oportuno a todos nuestros clientes. En consecuencia:

- Trataremos todas las reclamaciones con seriedad y las abordaremos adecuadamente.
- Resolveremos las reclamaciones con carácter inmediato.
- Sacaremos las conclusiones de las reclamaciones y adoptaremos las medidas adecuadas para mejorar nuestro servicio.

Rogamos remita todas las reclamaciones a la siguiente dirección:

Lauren McGuirl

Directora de los Servicios de Litigios Comerciales

CEDR Services

Centro Internacional de Resolución de Litigios Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

100 St. Paul's Churchyard

Londres

EC4Y1EU

E: lmcguirl@cedr.com

Su reclamación se tramitará de acuerdo con nuestro procedimiento de reclamaciones.

Información que necesitaremos

- Su nombre y datos de contacto.
- Detalles sobre su reclamación.
- Sus expectativas.

**Centro para la
Resolución Efectiva
de Litigios (CEDR)**
100 St. Paul's Churchyard
Londres
EC4M 8BU

T: +44 (0)207 536 6060
W: cedr.com/commercial
E: adr@cedr.com



Mejores conflictos, mejores resultados, mejor mundo

Lo que puede esperar de nosotros

Nosotros:

- Acusaremos el recibo de su reclamación en un plazo de cinco días laborables e indicaremos el tiempo que necesitaremos para enviarle una respuesta detallada (si no le enviamos un acuse de recibo en dicho plazo, póngase en contacto con nosotros por si no nos ha llegado la reclamación).
- Investigaremos detenidamente su reclamación.
- Le proporcionaremos una respuesta detallada y completa en un plazo de 14 días laborables (en ocasiones es posible que necesitemos más tiempo, pero lo indicaremos en la carta de acuse de recibo).
- En el caso de que nuestra respuesta no sea de su satisfacción, el asunto se remitirá al Director de Operaciones del CEDR/Secretario de la Empresa para su análisis.

En ningún momento recibirá un trato menos favorable por haber iniciado una reclamación sobre nuestros servicios.

Le animamos asimismo a que nos haga saber su opinión y comentarios positivos si hemos superado sus expectativas; así podremos transmitirlos a la persona o al equipo involucrados y aprender de las cosas que estamos haciendo bien, pero también de nuestros errores.

**Centro para la
Resolución Efectiva
de Litigios (CEDR)**
100 St. Paul's Churchyard
Londres
EC4M 8BU

T: +44 (0)207 536 6060
W: cedr.com/commercial
E: adr@cedr.com