

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Eurovaloraciones S.A., en adelante EUROVAL dispone del Servicio de Atención al Cliente al que pueden dirigirse los clientes o usuarios de servicios de tasación que deseen expresar una queja o reclamación.

Todos los clientes de EUROVAL tienen derecho a presentar, de forma gratuita, quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse personalmente o mediante representación acreditada, por escrito, en cualquier oficina abierta al público de EUROVAL o ante el Servicio de Atención al Cliente, en la siguiente dirección:

Eurovaloraciones, S. A.
Servicio de Atención al Cliente
Plaza de la Constitución Nº 2 - Entresuelo
03550 San Juan de Alicante (Alicante)

También se pueden presentar quejas o reclamaciones por medios informáticos o telemáticos siempre que se ajusten a los requisitos previstos en la Ley 58/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La dirección electrónica es: atencion.cliente@euroval.com

En todas nuestras oficinas y en la web: www.euroval.com los clientes tienen a su disposición un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones.

Todas las quejas y reclamaciones recibidas, tendrán respuesta por escrito en un plazo no superior a dos (2) meses, por lo que si después de ese tiempo su caso no ha sido resuelto, o se encuentra disconforme con la decisión final comunicada, podrá entonces interponer una reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, a través de la [Oficina Virtual](#) o a la siguiente dirección:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
Alcalá, 48 -28014 Madrid
www.bde.es