

## ***Procedimiento para la atención de reclamos sobre nuestros servicios***

En todos los casos en los que su reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata le agradecemos seguir el siguiente procedimiento:

-Su reclamo será recibido por escrito concurriendo a nuestro domicilio en Bulevar Artigas 1976, Montevideo.

-Deberá dirigirse al departamento Comercial donde pondrán a su disposición un formulario para la presentación de su o sus reclamos.

-Deberá llenar sus datos identificatorios explicando en forma clara y detallada el motivo de su reclamo.

-Luego de presentado el reclamo, le será entregada una confirmación de la recepción en la cual constará fecha y hora del reclamo, así como un número identificador del mismo.

-El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.

-Dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, informándole el motivo de la prórroga.

-En los casos en que deban intervenir instituciones del exterior, podremos prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los quince días corridos. En dicho caso le será informada la fecha estimada de respuesta.

-La respuesta a su reclamo le será informada en forma expresa y fundada por el medio que usted solicite:

\*en forma presencial por escrito concurriendo a nuestra oficina en Bulevar Artigas 1976, Montevideo

\*correo electrónico: deberá indicar su dirección de correo

\*carta: deberá indicar su dirección completa

\*SMS: deberá indicar su número de teléfono

\*Whatsapp: deberá indicar su número de Whatsapp

- Su reclamo además de hacerlo en forma presencial en nuestras oficinas y a efectos de proporcionarle mayor facilidad para su presentación, contará a su solicitud con las siguientes alternativas complementarias:

1.- en forma escrita por correo electrónico a [comercial@asi.com.uy](mailto:comercial@asi.com.uy)

2.- llenando el formulario que se encuentra en nuestra página web <https://asi.com.uy>

3.- en forma telefónica llamando al 24807767, opción 2

4.- por whatsapp al 093 566 619

En todos los medios alternativos se mantienen los plazos de respuesta mencionados y luego de presentado el reclamo le será entregada, por el medio que usted solicite, una confirmación de la recepción en la cual constará fecha y hora del reclamo, así como un número identificador del mismo.