

*Es obligatorio cumplimentar los campos con (\*)*

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL INTERESADO**

Nombre y Apellidos (\*): \_\_\_\_\_

DNI (\*): \_\_\_\_\_ Teléfono (\*): \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_

Correo electrónico (\*) \_\_\_\_\_

Organización (si es aplicable): \_\_\_\_\_

Indique su relación con APM (\*): \_\_\_\_\_

Matrícula Camión (si aplica): \_\_\_\_\_

*Marque la casilla que proceda (\*)*

QUEJA:       SUGERENCIA:       RECLAMACIÓN: **DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / SUGERENCIA / RECLAMACIÓN**

*(Describa los motivos y las causas)*

Fecha (\*): \_\_\_\_\_ Firma del interesado (\*): \_\_\_\_\_

*Consulte al dorso las diversas formas que tiene de hacernos llegar su queja, sugerencia o reclamación.*

*A rellenar por el Departamento de Gestión de Calidad:*

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_

Medio por el que se presenta la queja, sugerencia o reclamación: \_\_\_\_\_

Tipificación: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

APM Terminals Castellón, S.A.U. (APM), dispone de un Sistema de Gestión de las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones recibidas para la evaluación y mejora de la calidad de sus servicios.

Los clientes de APM, así como los usuarios de sus instalaciones, a través de este sistema, pueden, manifestar sus quejas, efectuar reclamaciones y/o sugerir mejoras sobre los servicios que APM provee, contribuyendo de este modo a la mejora de la organización y de la calidad de los servicios de esta Sociedad.

#### 1. MODALIDADES:

**Queja:** Expresión de insatisfacción por la que un cliente o usuario pone en conocimiento de la Sociedad determinados hechos o situaciones derivadas de la disconformidad en su relación con las infraestructuras, equipos o personal del APM.

**Reclamación:** Solicitud que efectúa un cliente ante la Sociedad como consecuencia de un posible incumplimiento derivado de un contrato o convenio por la prestación de servicios, tendente a reparar ese incumplimiento.

**Sugerencia:** Propuesta presentada por un usuario o cliente de APM en la que informa a la Sociedad de determinadas acciones a desarrollar que potencialmente pueden producir una mejora de nuestros servicios.

#### 2. MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA, RECLAMACIÓN Y/O SUGERENCIA:

La queja, sugerencia o reclamación se puede enviar de las siguientes maneras:

- Web de APM ([www.apmterminals.com](http://www.apmterminals.com)), remitiendo el formulario establecido.
- Correo Electrónico, remitiendo el formulario establecido, debidamente cumplimentado, a la dirección de e-mail habilitada a tal fin ([claimscastellon@apmterminals.com](mailto:claimscastellon@apmterminals.com))
- Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado in situ, en las oficinas o accesos de APM (Muelle del Centenario s/n, Terminal B, 12100 – Grao de Castellón)
- Correo Postal: Remitiendo por correo postal el formulario establecido a dirección siguiente: (APM Terminals Castellón, S.A.U., Muelle del Centenario s/n, Terminal B, 12100 – Grao de Castellón) indicando "A la att. del departamento de Gestión de Calidad".

#### 3. PLAZOS

Plazo para efectuar una queja, reclamación o sugerencia - Los clientes de APM tienen un plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha en que se produjera el hecho causante de las mismas, para efectuar una queja o reclamación.

Las sugerencias no tienen plazo.

Plazo para resolver una queja, reclamación o sugerencia.- En un plazo máximo de 10 días, Ud. recibirá una contestación a su queja, reclamación y/o sugerencia. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase al Departamento de Gestión de la Calidad de APM.

#### 4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos, UE 2016/679, en adelante RGPD), el usuario queda informado de los siguientes extremos:

4.1.-Uso de los datos: Atender sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios.

4.2.-Plazos de conservación: Los datos se conservarán mientras el usuario no manifieste su derecho de cancelación.

4.3.-Legitimación para el uso de los datos: La base legal para el tratamiento de sus datos es su autorización o consentimiento para el envío de información por medios electrónicos.

4.4.-Destinatario de los datos: Con carácter general, sus datos no serán comunicados a terceros, salvo por obligaciones legales.

4.5.-Ejercicio de derechos: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, decisiones automatizadas, limitación, portabilidad, a través del siguiente medio: por escrito a Muelle del Centenario s/n – Terminal B, 12100, Castellón, aportando documentación que acredite la identidad del solicitante (copia del anverso del Documento Nacional de Identidad, o equivalente). El plazo de respuesta será de un mes. En cualquier caso, puede solicitar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos a través de su página web.