

Procedimiento de reclamación

1. Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, ésta hubiera sido desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos debidos, la persona interesada podrá iniciar una reclamación para conocer y oponerse a los motivos de la desestimación, instar la adopción de las medidas oportunas en el caso de no estar de acuerdo con la decisión adoptada, o exponer las razones por las que se considera que la respuesta no cumple con los requisitos exigidos.

Igualmente se podrá iniciar una reclamación en el caso de que haya transcurrido el plazo de veinte días hábiles sin haber obtenido respuesta.

2. La reclamación se podrá dirigir a la misma dirección de email al que se dirigió la solicitud o queja inicial, pero en el texto de la misma se deberá indicar expresamente que dicha reclamación se dirige a la Dirección de PREMIUM DRINKS, S.L.U.
3. La Dirección deberá responder a la persona interesada en el plazo máximo de dos meses.
4. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación.
5. Transcurrido el plazo máximo para resolver la reclamación sin que se haya notificado la resolución de la misma, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.

PREMIUM DRINKS, S.L.U.