




Tipo de Reclamación	Falta	Contenido Incompleto	Daños	Otros Motivos
Descripción	<p><b>Falta total:</b> el envío que esperabas, de uno o varios paquetes, no se ha entregado en destino</p> <p><b>Falta parcial:</b> el envío que esperabas, compuesto por varios paquetes, no se ha entregado en su totalidad</p>	Te ha llegado el envío pero falta parte de su contenido	El envío presenta daños a consecuencia del transporte	Diferentes Causas
Plazo máximo de presentación	<p>Falta total: 1 año</p> <p>Falta parcial: 7 días naturales desde entrega. Si consta en albarán, entonces 1 año</p>	7 días naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apreciable exteriormente: el momento de la entrega</li> <li>• No apreciable exteriormente: 7 días</li> </ul>	Varía dependiendo del motivo. Consúltanos en el 91 322 80 38/ vipsintegrados@seur.net
Documentación a aportar	Factura del valor de la mercancía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura del valor de la mercancía faltante</li> <li>• Fotografías y descripción faltante</li> <li>• Fotografía ECB entregadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura del valor de la mercancía dañada</li> <li>• Fotografía embalaje y contenido</li> <li>• Fotografía daño</li> <li>• Fotografía ECB entregadas</li> <li>• Conservar mercancía y embalaje</li> </ul>	Varía dependiendo del Motivo

Nuestros Plazos	Inicio de la reclamación 1-3 días	Revisión 1-12 días	Resolución 7 días	Indemnización
  	<p>Mediante un formulario en seur.com o en el 902 101010 donde te indicaremos una dirección de correo para que presentes tu reclamación por escrito</p>	<p>Verificamos que disponemos de la información necesaria y si no fuera así, te solicitamos que nos envíes la documentación adicional</p>	<p>Revisamos tu reclamación y si es desestimada, te informaremos del motivo vía email</p>	<p>Si tu reclamación es aceptada, procederemos al abono correspondiente**. Te pedimos paciencia ya que la fecha en que lo recibas dependerá de la forma de pago, banco de destino, días festivos, etc.</p>
<p>Si los daños reclamados exceden de 100€, será necesario realizar comprobación de daños por el personal de SEUR</p> <p>** Para los clientes con cuenta, el plazo es de 30 días desde la información de la resolución a la indemnización</p> <p>*** Todos los tiempos son orientativos, ya que pueden variar dependiendo del caso</p>				