



# Reclamaciones

## Solicitudes de Indemnización

Julio 2022



# SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN SEUR

## FACILIDAD DE COMUNICACIÓN

Las reclamaciones se pueden tramitar dentro de los plazos establecidos según tipología, por la parte privada de la web (SEUR PRO), teléfono o email al departamento de Atención al Cliente de SEUR: [atencionalcliente@seur.com](mailto:atencionalcliente@seur.com)

Es muy importante aportar la dirección de correo electrónico y persona de contacto que SEUR debe utilizar para estar en contacto con el Cliente en relación a cada reclamación (pudiendo ser diferentes contactos si el Cliente así lo requiere).

## SEGUIMIENTO

En SEUR hemos realizado cambios para que nuestros Clientes estén más informados en la tramitación de una reclamación. En todos los casos por correo electrónico a la dirección que se haya facilitado.

- **Apertura:** Informando del nº de reclamación y un link donde se comunica la documentación necesaria.
- **Recordatorio:** Pasados cinco días, si falta parte o toda la documentación solicitada, el Cliente recibe un nuevo correo electrónico recordatorio. Transcurridos cinco días adicionales, si no se hubiera completado, la reclamación se cerrará automáticamente por falta de documentación.
- **Cierre:**
  - Cuando hemos completado la gestión y se ha procedido a la indemnización (pago o compensación en cuenta)
  - En caso de que la reclamación se haya cerrado por haber sido desestimada o por falta de documentación, explicando los motivos.

## DOCUMENTACIÓN SOLICITADA AL CLIENTE

A través del link que se incluye en la comunicación de la apertura, el Cliente debe aportar la documentación solicitada (fotos, facturas, etc.) siendo posible hacerlo desde cualquier PC o dispositivo móvil.

# PLAZOS PARA RECLAMAR Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO PARA COMUNICAR UNA RECLAMACIÓN (Nº de días naturales desde la fecha de entrega)	FACTURA DE COMPRA DE LA MERCANCÍA	FOTO DEL EMBALAJE INTERNO	FOTO DEL EMBALAJE EXTERNO	FOTO DE LA MERCANCÍA QUE HA SUFRIDO DAÑOS	FOTO DE LA ETIQUETA DE SEUR DEL ENVÍO	VALOR QUE SE RECLAMA	KILOS AFECTADOS	Nº DE BULTOS AFECTADOS	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	DESCRIPCIÓN DEL EMBALAJE
FALTA	TOTAL	Falta de todos los bultos de una expedición	365	X					X			X	X
	PARCIAL	Falta de algún bulto de la expedición	365	X					X	X	X	X	X
CONTENIDO INCOMPLETO		Falta mercancía del interior de los bultos	7	X		X	X	X	X	X	X	X	
DAÑOS	APRECIABLES EXTERIORMENTE	Los daños son visibles en el embalaje	7 (salvo si existe reseña en el albarán que pasa a 365)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	NO APRECIABLES EXTERIORMENTE	Los daños son internos, no visibles en el embalaje	7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	