

Documento ANEXO I	Código:	SIM
	Versión:	1
Tratamiento de Reclamaciones	Pág.:	1 de 16
	Impreso:	DOC01-SIM

Para **Bur 2000 S.A.**, la satisfacción del cliente es muy importante y por esta razón buscamos brindar el servicio más adecuado y personalizado posible, con el objetivo de garantizar la posibilidad de poder atender a todas las solicitudes de manera oportuna.

Para una respuesta adecuada siga el siguiente procedimiento:

- a. Si detecta algún defecto al recibir el material, es imprescindible dejar constancia de la incidencia en el albarán de entrega o transporte
- b. Si detecta algún defecto después de recibir el material, deberá utilizar los medios de comunicación mencionados a continuación:

- i. Formulario de Reclamaciones en la web: www.bur2000.com/reclamaciones

Deberá proporcionar todos los datos solicitados por **Bur 2000 S.A.** en respectivo formulario, de modo que se deje constancia de gestión. EN un plazo de 24 a 48 horas, nuestro equipo contactará con usted.

- ii. Pasado este plazo, sin respuesta; se puede poner en contacto por medio de:

1. Contacto telefónico: +34 936 33 33 19
2. Correo electrónico: info@bur2000.com / administracion@bur2000.com

- c. Si durante el análisis del lote en reclamación se encuentra material no conforme, BUR 2000 S.A. dará conformidad a la respectiva reclamación y procederá a reemplazar el material; esta gestión se establece en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- d. Si su queja se refiere a servicios y no a materiales, se recomienda seguir el mismo procedimiento; la tramitación de la reclamación tiene un plazo máximo de resolución de 20 días hábiles y se completará con el envío de un aviso de recepción y resolución.
- e. **Bur 2000 S.A.** No se compromete a aceptar ningún reclamo por material suministrado una vez transcurridos 10 días desde la fecha de entrega. No se hace responsable de los problemas causados por un almacenamiento o manipulación negligente del material. No se hace responsable de productos que evidencien uso o manipulación post entrega.