

# Motivos de rechazo de Vídeo identificación

## PLAZO DE ENTREGA:

El plazo de RESOLUCIÓN de una vídeo identificación oscila entre 1 y máximo 5 días hábiles. Siendo el tiempo medio de atención de entre 24 y 48 h desde que se crea la solicitud.

No se realizarán entregas los sábados ni días festivos.

En todo caso los plazos indicados son una estimación y podrán producirse retrasos en los mismos por razones de fuerza mayor. Cuando esto suceda, la ACCV informará a los clientes afectados tan pronto como tenga conocimiento de ello.

## MOTIVOS POR LOS QUE ISTECC - ACCV RECHAZARÍA UNA VÍDEO IDENTIFICACIÓN:

1. El solicitante aparece desnudo o vestido de manera indecorosa, que pudiera resultar ofensiva para los agentes que realizan el proceso de validación de la vídeo identificación.
2. Aparece o se oye a más de una persona en la grabación. **Solo es posible que aparezca y se oiga el solicitante.**
3. El solicitante es menor de 18 años.
4. El solicitante carece de la documentación de identificación requerida y de la que se informa antes de proceso de vídeo identificación. **El documento debe incluir una fotografía.**
5. El solicitante no muestra un documento físicamente. Muestra una imagen o fotocopia.
6. El solicitante se identifica con un documento expirado.
7. Los datos no sean legibles, es decir, el documento no esté enfocado o no se lean los datos correctamente. Esto puede ocurrir debido a la baja calidad del vídeo o a la falta de luz.

En caso de duda o consulta relativa a este manual pueden contactar con nosotros a través [del formulario web de consulta](#) o en el siguiente número **963 866 014**.