Confirmación de Recepción / Declaración de no Recepción

Estimado/a cliente:

Le informamos que, una vez recepcionada la mercancía, es imprescindible **revisar el estado del pedido en el momento de la entrega** o lo antes posible tras su recepción.

En caso de detectar cualquier incidencia (daños, roturas, derrames, golpes o embalaje en mal estado), la reclamación deberá ser comunicada y tramitada **dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la mercancía**, ya que transcurrido dicho plazo la agencia de transporte podría rechazar la reclamación.

Lamentamos las molestias ocasionadas y le agradecemos que nos informe sobre la incidencia relacionada con la recepción de su pedido.

Para poder tramitar correctamente la reclamación ante la empresa de transporte y gestionar la solución lo antes posible, es imprescindible que complete este documento y nos envíe la documentación solicitada.

DATOS DEL CLIENTE

Fecha de reclamación	
Nombre y dirección	
NIF/CIF	
Email del destinatario	

DATOS DEL ENVÍO

Fecha de recepción de mercancía	
Referencia de pedido	
Nº de Expedición	

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

Por favor, describa brevemente el problema detectado (daños, rotura, derrame, embalaje en mal estado, etc.):

Descripción de la mercancía y de los daños sufridos *(indicar lote y caducidad en el caso de fragancias)**	
Que se reclama *(unidades afectadas)**	

DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA A APORTAR

Para tramitar la reclamación es obligatorio adjuntar las siguientes fotografías:

- ☐ Foto del estado exterior del bulto tal como fue recibido.
- ☐ Foto de la etiqueta de envío pegada en el paquete.
- ☐ Foto del interior del bulto.
- ☐ Foto clara de los daños ocasionados en la mercancía.
- ☐ Foto de los productos dañados.

En caso de ser una fragancia:

- ☐ Foto donde se pueda ver el lote y caducidad del producto afectado.

DECLARACIÓN DEL CLIENTE

Por favor seleccione:

- ☐ **Declaración Jurada de recepción.** Por la presente confirmo/confirmamos la recepción del paquete en (fecha).

Yo, _____, declaro que la mercancía indicada ha sido recibida en las condiciones descritas anteriormente y solicito la apertura de una reclamación por daños en el transporte.

- ☐ **Declaración Jurada de no recepción.** Por la presente declaro/declaramos no haber recibido el paquete mencionado y tampoco lo ha recibido ninguna persona que conozca/conozcamos.

Por favor tenga en cuenta que una declaración falsa puede ser considerada un delito punible por la ley.

Fecha: ____ / ____ / _____

Firma: _____