

OPERACIONES DE VENTA

ejemplo-plantilla Word

CARTA de RECLAMACIÓN

Modelo sencillo

**producto gratuito con contenidos muy limitados
si quieres más modelos y ejemplos, ven:**

www.plantillasmil.com

recursos profesionales

ESTRUCTURA

1- ENCABEZAMIENTO.

(a) Identificación de la empresa u organismo a quien reclamas

Denominación y domicilio.

(b) Referencia: Opcional pero recomendable.

"Reclamación" y datos identificativos del pedido o suministro

2- SALUDO:

La situación exige un saludo distante. "Señores" a secas.

No usar "estimados, apreciados..."

3- INTRODUCCIÓN:

Presentación breve de los motivos y los antecedentes que generan la reclamación.

4- DESARROLLO:

Detalle de los acontecimientos y los hechos, lo más objetivamente posible.

5- CONCLUSIÓN:

Solicitud explícita y directa de las soluciones que esperamos por parte de la empresa causante.

6- CIERRE: Opcional.

A la espera de su respuesta y solución, si procede, especificar las medidas que se adoptarán.

Medidas a adoptar en caso de no mediar la solución esperada.

(en ambos casos, nunca en primera opción, siempre cuando nuestras reclamaciones no han surtido efecto).

7- PIÉ:

Firma.

Nombre y apellidos.

Forma de localización-comunicación.

Recomendación

Aunque algunos aún no se hayan dado cuenta, no tengas ninguna duda: **SIEMPRE SE OBTIENEN MEJORES RESULTADOS SI RECLAMAS CON EDUCACIÓN Y MODERACIÓN...** al menos en primera instancia.

Si no te hacen caso, cambia el tono y toma medidas pero: Nunca seas grosero y nunca amenaces con acciones desproporcionadas o que no estés dispuesto a llevar a la práctica.

Plantilla – ejemplo (simple)
Reclamación en primera instancia

DIGGE S.L.
Luis Francisco, 24
098909 Salerno

El Paso, 07 de febrero de 2007

Ref: **Reclamación.**
Pedido 07/02/07

Señores:

El pasado día 10 de Julio, recibí el pedido que les había cursado el día 3 de Julio por teléfono y pagado mediante tarjeta de crédito en el mismo momento. Al abrir los paquetes y revisar el contenido me di cuenta de que ([explicar incidencia](#))

Llamé inmediatamente a su "servicio de atención al cliente" y me informaron sobre los pasos a seguir para solucionar el problema: devolver las cajas como estaban (pagando los gastos) y esperar un nuevo envío. Realicé la devolución al día siguiente y, hoy por hoy, más de un mes después, todavía no he recibido ningún paquete ni tampoco explicación alguna.

Teniendo en cuenta que se trata de un error por su parte, les agradeceré que me envíen urgentemente el pedido correcto, o bien un cheque por el importe que abonado más los gastos que asumí al realizar la devolución.

Atentamente

Luis Gamez

Luis Gamez
San Francisco Javier, 23
09678 El Paso
e-mail: gamez@gamez.com