



[Base de conocimiento](#) > [Entrega](#) > [Productos de una marca diferente en el paquete recibido](#)

Productos de una marca diferente en el paquete recibido

Eirene - 2025-10-20 - [Comentarios \(0\)](#) - [Entrega](#)

Si el embalaje parece diferente al habitual, los productos dentro pueden seguir siendo exactamente los que pidió. Siga estos pasos:

1. **Revise todas las cajas** — abra cada caja pequeña, blanca o de color que haya recibido (pueden aparecer nombres como *Dives*, *Fillmed*, *Livomyn*, etc.).
2. **Grabe un video de desempaquetado** — filme el proceso claramente para mostrar el paquete, las etiquetas y el contenido.
3. **Guarde el video** — si falta algo, está dañado o es incorrecto, lo necesitaremos para ayudarle según nuestra [política de reenvío](#).

Sin este video, no podremos procesar reclamaciones por artículos faltantes o dañados.