

RETRACTO

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024

Sams**nite**

CAMILA FUENTES, CARMEN NUCHE, NICOLE DUSSAUBAT
SERVICIO AL CLIENTE REGIONAL

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Retracto	N° de documento: 5 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2023
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.		

RETRACTO

El proceso de **Retracto** aplica para Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

El retracto es el derecho que tiene el consumidor de desistir de una compra realizada, sin manifestar causa alguna una vez recibido el producto, y que permite devolverlo obteniendo la reversa del monto pagado.

Para todos los países de la región, excepto Perú, el retracto está contemplado dentro de las normas legales de los derechos del consumidor. Este procedimiento busca proteger esos derechos, permitiendo al cliente la posibilidad de retractarse de una compra si no se encuentra satisfecho con el producto adquirido.

Dependiendo de la modalidad de compra, el retracto debe realizarse de la siguiente manera:

E-commerce

- ONLINE (Despacho a domicilio desde el CD)

El cliente puede solicitar la devolución de su dinero en todos los países de la región, ejerciendo el derecho a retracto hasta máximo 10 días calendario desde recibido su pedido. La solicitud puede ser realizada a través del formulario de contacto de servicio al cliente o directamente en una tienda de la marca.

Canales de devolución:

- Puede realizarse en cualquier tienda física de la misma marca del producto, o en tiendas multimarca.
- A través de una etiqueta del Courier de cada país hacia el centro de distribución.
- A través de Reverso o software similar con autogestión del cliente.
- Recogida en domicilio del cliente únicamente para productos Tumi (logística inversa).

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 5
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.	Retracto	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2023

Procedimiento Logística Inversa

SAC recibe requerimiento de retracto a través de los distintos canales de comunicación virtual, y solicita la etiqueta de devolución del Courier correspondiente de cada país al área de Operaciones. Una vez emitida la etiqueta, Operaciones debe enviarla a SAC en un plazo no superior a 48 horas hábiles para el posterior envío al cliente.

Cuando el producto es recibido en el CD, el encargado del área de Devoluciones del centro de distribución inicia la NC cambiando el estado CC en OMS a “DEVOLUCIÓN INICIADA” y reingresa el producto, confirmando el estado “DEVOLUCION FINALIZADA WMS” dentro de las 24 horas hábiles.

El área de E-commerce, de manera diaria, debe realizar un monitoreo proactivo de los pedidos que se encuentren en estado CC en OMS “DEVOLUCION FINALIZADA WMS”, y autorizar la Nota de Crédito, cambiando el estado a “NOTA DE CRÉDITO INICIADA”.

Cuando el pedido se encuentre en estado “REVERSION DEL PAGO APROBADA”, OMS notifica automáticamente al área de Finanzas¹ para que realice la reversa del pedido. Una vez concretada, Finanzas cambia el estado CC en OMS a “REVERSION DEL PAGO REALIZADA”, gatillando el aviso correspondiente a SAC.

En un plazo no superior a 72 horas hábiles de recibido el producto en el Centro de Distribución, SAC contacta al cliente informando la reversa de su dinero.

Procedimiento NC Tienda

Si el cliente se acerca a una tienda a realizar la devolución del producto, un asesor de ventas procesa la NC en Retail Pro, la cual viaja a OMS con el estado “NOTA DE CRÉDITO TIENDA”, gatillando un mensaje automático a Finanzas y SAC.

Finanzas reversa el dinero, cambia el estado CC en OMS a “REVERSION DEL PAGO REALIZADA”, el cual notifica automáticamente a SAC.

SAC informa la reversa al cliente y cierra el caso.

¹ En el caso de México, el área de E-commerce es el encargado de realizar la reversa de dinero.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Retracto	N° de documento: 5 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2023
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.		

- BOPIS

El cliente puede ejercer su derecho a retracto hasta máximo 10 días calendario desde que el producto fue entregado en la tienda.

Canales de devolución:

- La devolución del pedido o producto puede realizarse en cualquier tienda física de la misma marca del producto, o en tiendas multimarca.

Procedimiento NC Tienda

Una vez recibido el producto en la tienda, un asesor de ventas procesa la NC en Retail Pro, la cual viaja a OMS con el estado “NOTA DE CRÉDITO TIENDA”, gatillando un mensaje automático a Finanzas y SAC.

Finanzas² reversa el dinero, cambia el estado CC en OMS a “REVERSION DEL PAGO REALIZADA”, el cual notifica automáticamente a SAC.

SAC informa la reversa al cliente y cierra el caso.

Retail:

Para compras realizadas en tiendas físicas no está permitida la devolución, puesto que el cliente ha tenido la opción de ver, revisar y probar el producto presencialmente, confirmando sus necesidades y gusto personal.

² En el caso de México, el área de E-commerce es el encargado de realizar la reversa de dinero.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Retracto	N° de documento: 5 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2023
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.		

Mercado Libre

Mercado Libre ofrece 1 mes de “compra garantizada” desde que el cliente recibe su producto. Esto quiere decir que el cliente puede solicitar la devolución dentro de los 30 días de haber recibido la compra, siempre y cuando el producto no haya sido utilizado.

El cliente debe solicitarla a través de la plataforma de manera autónoma, mediante la sección “Ayuda, Devoluciones y reembolsos”, donde debe indicar el motivo de la devolución.

Mercado Libre envía una etiqueta de devolución, la cual tiene una vigencia de 5 días hábiles, y que puede ser utilizada en cualquier Centro de Envío asociado a la plataforma.

Una vez el producto es recibido en el CD, el encargado del área de Devoluciones del centro de distribución inicia la NC a través de OMS “DEVOLUCIÓN INICIADA”, la cual debe ser autorizada por el encargado de Operaciones Marketplace (Del estado “DEVOLUCIÓN FINALIZADA WMS” a “NOTA DE CRÉDITO INICIADA”), quien realiza un monitoreo proactivo diario de los pedidos en este estado.

El proceso finaliza cuando Mercado Libre realiza el reembolso a través de Mercado Pago. No se requiere acción de Finanzas ni notificación al cliente de parte de SAC.

El área de Logística (Centro de Distribución) debe tener acceso a la plataforma Mercado Libre para realizar un monitoreo diario de las compras “Devueltas para revisar”. El encargado de devoluciones del centro de distribución debe autorizar el reembolso por medio de la plataforma, seleccionando la opción “Ya lo revisé”, la cual confirma el buen estado del producto.

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Camila Fuentes Carmen Nuche Nicole Dussaubat	Servicio al Cliente Regional	Diciembre 2023
Aprobado por			
Fecha de vigencia:	Versión: 01		