

PRODUCTO ERRÓNEO (SWITCH)

PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024

Sams**nrite**

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

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Producto erróneo (Switch)	N° de documento: 9 Fecha de emisión: Enero 2024 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.		

PRODUCTO ERRÓNEO (SWITCH)

El proceso de **Producto erróneo (switch)** aplica para los casos de Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

Un *switch* se produce cuando un cliente recibe un producto distinto al adquirido en una compra online, ya sea por error desde el Centro de Distribución, o al momento de la entrega por la empresa de despacho.

E-commerce (Despacho a domicilio desde el CD):

En caso de haber recibido un producto erróneo, el cliente tiene un plazo de 5 días hábiles para contactarse con Samsonite. Puede comunicarse a través de los siguientes medios:

a) **De forma presencial en tienda:**

Cliente debe presentar boleta o factura, y producto sin uso, con su embalaje y etiquetas originales, para realizar el proceso de cambio. Este cambio puede ser gestionado de las siguientes maneras:

1. Por el mismo producto indicado en la boleta o factura, en caso de encontrarse disponible.
2. Por el mismo modelo y talla, de diferente color (sin pagar diferencia).
3. Por uno o más productos disponibles que sumen el mismo valor de la compra, sin incluir el costo de despacho.
4. Por uno o más productos disponibles que sumen un valor mayor, pagando diferencia de precio.
5. Solicitando devolución de dinero a través de nota de crédito generada en tienda para posterior reversa por parte del área de Finanzas dentro de un plazo no superior a 48 horas hábiles.

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.

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 9
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	Producto erróneo (Switch)	Fecha de emisión: Enero 2024
		Fecha de revisión: Enero 2024

b) Canales virtuales de comunicación (RRSS, Formulario de Contacto, Help Center):

SAC constata que se trata de un producto erróneo mediante fotografías de éste y sus etiquetas. El cliente puede dirigirse a cualquier tienda de la marca con boleta o factura, producto sin uso, con su embalaje y etiquetas originales, para realizar el proceso de cambio. Para respaldo de la tienda, Servicio al Cliente enviará una autorización de cambio al cliente, el cual puede ser gestionado de las siguientes maneras:

1. Por el mismo producto indicado en la boleta o factura, en caso de encontrarse disponible.
2. Por el mismo modelo y talla, de diferente color (sin pagar diferencia).
3. Por uno o más productos disponibles que sumen el mismo valor de la compra, sin incluir el costo de despacho.
4. Por uno o más productos disponibles que sumen un valor mayor, pagando diferencia de precio.
5. Solicitando devolución de dinero a través de nota de crédito generada en tienda para posterior reversa por parte del área de Finanzas dentro de un plazo no superior a 48 horas hábiles¹.

En caso de que el cliente no desee dirigirse a tienda o se encuentre en una provincia donde no exista tienda oficial, SAC ofrece la opción de devolución a través de logística inversa con etiqueta del Courier respectivo de cada país, la cual debe ser solicitada al área de Operaciones y entregada al cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

Del mismo modo, una vez recibido el producto en el Centro de Distribución, el encargado de Devoluciones debe cambiar el estado CC en OMS a DEVOLUCIÓN INICIADA en un plazo no superior a 24 horas hábiles para dar inicio al proceso de creación de Nota de Crédito.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la devolución de dinero y exija el envío del producto, o se encuentre en una provincia donde no hay tienda oficial, si el producto se encuentra disponible en el sitio web², se realizará un “pedido de regularización” previo envío del producto erróneo al Centro de Distribución a través del Courier respectivo de cada país.

¹ Véase Procedimiento NC Tienda, pág 1.

² El pedido de regularización se realiza únicamente para reposición del mismo SKU en casos de extravío y switch.

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Producto erróneo (Switch)	N° de documento: 9 Fecha de emisión: Enero 2024 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.		

Tumi E-commerce

CHILE

Cliente contacta a través de los canales de atención de Servicio al Cliente (Formulario de contacto, Help Desk), indicando que recibió producto erróneo. SAC solicita fotografías del producto, embalaje y etiquetas.

En caso de que el cliente se encuentre en RM, Servicio al Cliente gestiona con el Centro de Distribución mediante caso en Gorgias, la recogida del producto erróneo y la entrega del producto correcto en el domicilio del cliente.

SAC confirma la recepción conforme del cliente y cierra caso.

En caso de que el cliente se encuentre en una provincia, SAC ofrece la opción de devolución del producto erróneo a través de logística inversa con etiqueta del Courier respectivo, la cual debe ser entregada por SAC al cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles, y debe ser utilizada dentro de un plazo máximo de 7 días calendario.

SAC verifica en la plataforma de seguimiento del Courier respectivo si el cliente ha utilizado la guía de devolución, y una vez el pedido erróneo es enviado hacia el Centro de Distribución, SAC realiza un pedido de regularización para el envío del producto original de la compra.

MÉXICO

Cliente contacta a través de los canales de atención de Servicio al Cliente (Formulario de contacto, Help Center), indicando que recibió producto erróneo. SAC solicita fotografías del producto, embalaje y etiquetas.

Servicio al Cliente ofrece la opción de devolución del producto erróneo a través de logística inversa con etiqueta del Courier respectivo, la cual debe ser entregada por E-commerce a SAC a través de Gorgias en un plazo no mayor a 48 horas hábiles. Una vez emitido el documento, SAC debe enviar la etiqueta al cliente dentro de 24 horas hábiles, quien tiene un plazo máximo de 7 días calendario para utilizarla.

SAC verifica en la plataforma de seguimiento del Courier respectivo si el cliente ha utilizado la guía de devolución, y una vez el pedido erróneo es enviado hacia el Centro de Distribución, SAC solicita a E-commerce realizar un pedido de regularización para el envío del producto original de la compra.

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Producto erróneo (Switch)	N° de documento: 9 Fecha de emisión: Enero 2024 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.		

Pedido de regularización

Consiste en realizar una compra online mediante el flujo regular de E-commerce asociado a un cupón de descuento del 99%³ del valor del producto. Cada país podrá determinar quién gestionará la compra y medio de pago a utilizar (tarjeta corporativa, PayPal, etc.).

Desde que SAC escala el requerimiento al área de E-commerce, éste tendrá 48 horas hábiles para concretar la compra.

Mercado Libre

I. Modalidad Full

Para las compras realizadas en la modalidad Full, Mercado Libre es quien determina si existe un error de bodega.

Para ello, el cliente se contacta a través de mensajería interna o reclamo, indicando que ha recibido producto erróneo. SAC solicita fotografías del producto, etiquetas y embalaje. Con la información proporcionada, eleva la solicitud con Mercado Libre a través de “Ayuda, Contáctanos” para realizar el reclamo formal, y notifica al área de Operaciones Marketplace para que realicen seguimiento del caso y así, determinar la procedencia del error.

Para resolver este tipo de reclamos, SAC selecciona la opción “ofrecer devolución”, en la cual el cliente debe enviar el producto, con una guía emitida por la plataforma, hacia el Centro de Distribución, y una vez recibido, se realiza la devolución de dinero a través de Mercado Pago.

En caso de que el cliente se haya contactado solamente a través de mensajería interna, SAC solicita iniciar un reclamo en la plataforma, para seleccionar la opción “ofrecer devolución”.

II. Modalidades Crossdocking y Dropshipping

Las modalidades Crossdocking y Dropshipping son gestionadas dependiendo de quien realiza la entrega del producto. Si corresponde a Mercado Libre (Colecta), debe ser gestionado de igual forma que la modalidad Full. Si la entrega es realizada por una empresa de despacho distinta a Mercado Libre

³ Los cupones del 99% de descuento del valor de producto deben ser gestionados por E-commerce Regional a petición del área de E-commerce de cada país, quienes deben considerar un mínimo de stock disponible para estos casos.

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Producto erróneo (Switch)	N° de documento: 9 Fecha de emisión: Enero 2024 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.		

(Dropshipping, Flex, etc.), Operaciones Marketplace debe indagar con el Centro de Distribución la procedencia del error.

Cliente contacta por medio de mensajería interna o reclamo en la plataforma de Mercado Libre indicando que ha recibido un producto erróneo. SAC solicita fotografías del producto y etiquetas.

SAC envía información al Centro de Distribución y Operaciones Marketplace, a través de un caso creado en Gorgias, para que realicen una auditoría interna del error.

SAC resuelve el reclamo a través de la plataforma, ofreciendo devolución del producto (logística inversa) para realizar la devolución del dinero. Mercado Libre envía etiqueta de devolución vigente por un plazo máximo de 5 días hábiles. Venta se encuentra en estado “Reclamo con devolución habilitada” en la plataforma.

Producto es despachado desde un Centro de Envíos por el cliente. Una vez es recibido por el Centro de Distribución, el encargado de devoluciones inicia la Nota de Crédito en OMS (De FINALIZADO a DEVOLUCIÓN INICIADA).

Operaciones Marketplace debe monitorear diariamente en OMS los pedidos que se encuentren en estado DEVOLUCION FINALIZADA WMS, y autorizar la Nota de Crédito (NOTA DE CREDITO INICIADA) en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

A diferencia del E-commerce propio, cuando el pedido pasa a estado OMS REVERSION DEL PAGO APROBADA, Finanzas no realiza gestión alguna, ya que la reversa de dinero se realiza de manera automática a través de Mercado Pago, una vez resuelto el reclamo en la plataforma.

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Camila Fuentes Nicole Dussaubat	Servicio al Cliente Regional	Enero 2024
Aprobado por			
Fecha de vigencia:	Versión: 01		