

# CANCELACIÓN VOLUNTARIA

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024



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

|                          | PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024 |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                          | PROCEDIMIENTO                           | N° de documento: 3               |
| <b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b><br>SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, IT. | <b>Cancelación Voluntaria</b>           | Fecha de emisión: Diciembre 2023 |
|                                                                                                          |                                         | Fecha de revisión: Enero 2024    |

## CANCELACIÓN VOLUNTARIA

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

Se considera cancelación voluntaria al derecho del cliente de desistir de su compra antes de que ésta sea entregada. El proceso abarca principalmente el estado inicial del pedido y el desarrollo de su preparación. Las áreas involucradas (Centro de Distribución, SAC, Finanzas, IT) deben garantizar la retención del pedido si el cliente lo ha solicitado.

El objetivo principal de la implementación de este flujo es mejorar la experiencia de compra del cliente, flexibilizando y permitiéndole ejercer sus derechos como consumidor.

Desde una mirada comercial, la cancelación busca optimizar los procesos de devolución de dinero, reducir los costos por envíos de despachos no deseados y costos ante eventuales extravíos de logística inversa.

La cancelación puede ser solicitada en momentos distintos dependiendo de la modalidad de despacho:

### E-commerce

- ONLINE (despacho desde el CD)

El cliente puede solicitar la cancelación y dependiendo del estado de avance en la preparación del pedido se deben seguir los siguientes procedimientos:

1. Hasta estado OMS "APROBADO SAP": SAC cambia el estado CC en OMS a "CANCELADO", acción que inhibe el *picking* del pedido. Esta ejecución conduce la notificación automática a Finanzas, quien, una vez reversado el dinero, cambia el estado CC a "REVERSION DEL PAGO REALIZADA".
2. Desde el estado OMS "RECIBIDO WMS" en adelante, SAC cambia el estado CC en OMS a "CANCELACION VOLUNTARIA". El pedido sigue su flujo regular hasta el momento de la impresión de la etiqueta, donde se emitirá la etiqueta "No despachar", que inhibirá el envío del pedido, funcionando como alerta para iniciar el proceso de devolución mediante una nota de crédito.

|                                                                                                       |                                                    |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|
|                       | PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024            |                                  |
|                                                                                                       | PROCEDIMIENTO<br><br><b>Cancelación Voluntaria</b> | N° de documento: 3               |
|                                                                                                       |                                                    | Fecha de emisión: Diciembre 2023 |
|                                                                                                       |                                                    | Fecha de revisión: Enero 2024    |
| ÁREAS INVOLUCRADAS:<br><br>SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, IT. |                                                    |                                  |

El área de devoluciones reingresa la mercancía e inicia la nota de crédito correspondiente, la cual es autorizada por el área de E-commerce (del estado “DEVOLUCION FINALIZADA WMS” a “NOTA DE CREDITO INICIADA”).

El proceso culmina con la reversa del dinero por parte de Finanzas<sup>1</sup>, quienes son notificados por el OMS cuando el pedido se encuentra en estado OMS “REVERSION DEL PAGO APROBADA”. Finanzas reversa el dinero y cambia el estado CC a “REVERSION DEL PAGO REALIZADA”.

El área de Omnicanalidad Digital debe robustecer las integraciones propias a fin de garantizar que los procesos sean eficientes y automáticos a la hora de inhibir el despacho del pedido.

- **BOPIS**

El cliente puede solicitar cancelar el pedido si se encuentra en el estado OMS "LISTO PARA RETIRO".

SAC, de manera autónoma, realiza la cancelación a través de OMS, sin necesidad de alertar a la tienda. Se envía notificación automática de cancelación desde OMS a:

- Tienda, quien reingresa la mercancía al stock.
- Finanzas, quien realiza la reversa del pedido y cambia el estado CC en OMS a “REVERSION DEL PAGO REALIZADA”.

Si el cliente solicita la cancelación cuando el pedido se encuentra en estado PLAZO DE RETIRO VENCIDO, es la tienda quien debe gestionar la cancelación de éste y de este modo comenzar el proceso de devolución del dinero a cargo del área de Finanzas de cada país.

**Consideraciones Legales:**

- De acuerdo a la Ley Argentina N° 24.240. Defensa del Consumidor, el comercio debe contar con un “Botón de arrepentimiento”, de fácil acceso y que permite revocar la compra de manera simple.

**Mercado Libre**

Para la modalidad Full, el cliente gestiona de manera autónoma la cancelación de su pedido a través de la plataforma, y Mercado Libre realiza el reembolso, sin necesidad de gestión SAC.

<sup>1</sup> En el caso de México, es el área de E-commerce quien realiza las reversas de dinero

| PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024                                                                                                                                                              |                                                           |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <br><br><b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b><br><br>SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, IT. | <b>PROCEDIMIENTO</b><br><br><b>Cancelación Voluntaria</b> | N° de documento: 3               |
|                                                                                                                                                                                                      |                                                           | Fecha de emisión: Diciembre 2023 |
|                                                                                                                                                                                                      |                                                           | Fecha de revisión: Enero 2024    |

Para las modalidades con preparación desde el Centro de distribución (Dropshipping y Crossdocking) el cliente puede solicitar la cancelación de su compra mediante mensajería interna, o bien, de manera autónoma a través de la plataforma, ejecutando la cancelación de la compra.

Para la primera, SAC confirma la solicitud con el cliente, cancela el pedido en la plataforma y cambia el estado CC de OMS a “Cancelado Marketplace”, siempre y cuando el pedido no se encuentre en estado LISTO PARA DESPACHO- IMPRESO. Esta acción inhibirá el proceso de despacho del pedido mediante la siguiente etiqueta de cancelación que alertará al área de despacho:



Si el cliente cancela de manera autónoma a través de la plataforma y el pedido ya se encuentra en reparto, Mercado Libre sugerirá al cliente que rechace la entrega para que inicie el proceso de devolución a remitente.

El proceso finaliza con la reversa en Mercado Pago, la cual es gestionada automáticamente por la plataforma, independientemente de la modalidad de despacho.

|                                                                                                       |                                                    |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|
|                       | PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024            |                                  |
|                                                                                                       | PROCEDIMIENTO<br><br><b>Cancelación Voluntaria</b> | N° de documento: 3               |
|                                                                                                       |                                                    | Fecha de emisión: Diciembre 2023 |
|                                                                                                       |                                                    | Fecha de revisión: Enero 2024    |
| ÁREAS INVOLUCRADAS:<br><br>SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, IT. |                                                    |                                  |

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