MODIFICACIÓN DE BOLETA A FACTURA

PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024

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

Samsonite	**PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024**	
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.	PROCEDIMIENTO **Modificación de boleta a factura**	N° de documento: 8
		Fecha de emisión: Enero 2024
		Fecha de revisión: Enero 2024

MODIFICACIÓN DE BOLETA A FACTURA

El proceso de ***Modificación de boleta a factura*** contempla los casos de Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

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

El cliente puede solicitar factura de su pedido mediante los canales de atención de Servicio al Cliente (Formulario de contacto, Help Center). Dependiendo del país, el procedimiento es el siguiente:

CHILE, ARGENTINA, COLOMBIA, PERÚ

En estos países, SAC debe asegurar que el cliente envíe los datos fiscales a través de Gorgias para realizar la facturación, y verificar que el pedido se encuentra con boleta emitida antes de gestionarla.

Una vez realizado lo anterior, SAC envía la información de facturación a través del mismo caso de Gorgias al área de E-commerce, quienes son los encargados de gestionar el cambio de boleta a factura en un plazo no mayor a 72 horas desde recibido el requerimiento.

SAC envía factura solicitada al cliente en un plazo máximo de 96 horas desde realizada la solicitud y cierra el caso en Gorgias.

MÉXICO

En México el cliente es el responsable de personalizar y autogestionar su factura en el "portal de facturación", ingresando sus datos fiscales y ticket ID [1]. En caso de que el cliente necesite una corrección, SAC debe derivar el caso con los datos correctos al área de Facturación/ Finanzas México mediante Gorgias.

Retail

CHILE, ARGENTINA, COLOMBIA, PERÚ

En estos países, el cliente puede solicitar factura al momento de la compra directamente en la tienda.

En caso de que no haya solicitado la factura al momento de la compra, puede dirigirse a la tienda los días posteriores para realizar el proceso.

[1] El ticket ID corresponde a los 5 dígitos del folio original del documento de facturación.

MÉXICO

En el caso de México, el cliente es el responsable de personalizar y autogestionar su factura en el "portal de facturación", ingresando sus datos fiscales y ticket ID de la boleta original.

Si la compra es efectuada en Distribuidores de la marca y no en tiendas oficiales, la factura debe ser solicitada al momento de la compra.

Mercado Libre

I. Modalidad Full

Mercado Libre es el encargado de gestionar la facturación de los pedidos en la modalidad Full, ya que la emisión del documento es realizada directamente por la plataforma.

Cualquier cambio requerido por el cliente debe ser solicitado a través de la sección "Ayuda, Contáctanos" mediante la asistencia de un ejecutivo de Mercado Libre.

II. Modalidades Crossdocking y Dropshipping

CHILE, ARGENTINA, COLOMBIA, PERÚ

El cliente puede solicitar factura de su pedido a través de mensajería interna de la plataforma de Mercado Libre, indicando sus datos fiscales.

SAC debe verificar que el pedido se encuentre con boleta emitida antes de gestionar la factura.

Una vez realizado lo anterior, SAC envía la información de facturación al área de Operaciones Marketplace, quienes son los encargados de gestionar el cambio de boleta a factura en un plazo no mayor a 72 horas desde recibido el requerimiento.

SAC envía factura solicitada al cliente en un plazo máximo de 96 horas desde realizada la solicitud.

MÉXICO

En México el cliente es el responsable de personalizar y autogestionar su factura en el "portal de facturación", ingresando sus datos fiscales y ticket ID, al igual que una venta E-commerce.

En caso de que el cliente necesite una corrección, SAC debe derivar el caso con los datos correctos al área de Facturación/ Finanzas México.

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