

<b>POLITICAS DE DEVOLUCIONES DE CLIENTES MAYORISTAS</b>			
VERSION: 00	CODIGO: A-COM-02	FECHA: 31/03/2022	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Rev.</b>	<b>Descripción/Motivo del cambio</b>	<b>Solicitante</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>00</b>	Creación de politica	Jefe comercial	Gerente general

### **1. OBJETIVO:**

Establecer las politicas para realizar una buena gestión de las devoluciones en clientes mayoristas, compartiendo con todos los clientes las políticas de devoluciones, con el fin orientar y poder gestionar los reclamos de manera eficiente y ágil, dando como resultado un mejor servicio.

### **2. POLÍTICAS GENERALES**

La empresa aceptará su mercadería para una devolución siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la presente política.

Una devolución procede cuando se encuentra dentro de los 10 días posteriores a la fecha de recepción de la mercadería para clientes de Guayaquil y 15 para clientes fuera de Guayaquil; caso contrario no se procederá con el reclamo.

La empresa, se hará responsable en forma automática de mercadería que resulte con fallas por defecto de fabricación o por omisiones internas, comprobables a nuestra empresa.

Toda mercadería sale completamente revisada del centro de distribución, por ende, todo producto de vidrio, cristal o cerámica que llegue quebrado, roto o trizado, es responsabilidad del transporte que ha realizado la logística del pedido.

No se aceptarán devoluciones por error de cliente en el pedido, cuando exista una autorización expresa, sea verbal o no verbal por cualquier medio de comunicación.

No todas las devoluciones generarán nota de crédito, ya que depende de una revisión técnica de los productos y su posterior autorización.

La empresa no reembolsará valores en efectivo.

Se debe realizar envíos únicamente de mercadería que ha sido verificada previamente para una devolución, la empresa no se responsabiliza de mercadería que no haya sido aprobada para envíos.

En caso de enviar mercadería sin detalle y sin información, estará dejando a disposición de la empresa los cartones enviados, los cuales pasados treinta (30) días sin gestión alguna dentro de la bodega, se procesarán como donación o baja, previa autorización de gerencia.

En caso de no reclamar la mercadería que no se acepta por devolución (se retorna al cliente), se informará al cliente que pasados treinta (30) días, ésta se procesará como donación o baja, previa autorización de gerencia.

La empresa no se hace responsable por costos generados por devoluciones, por lo cual el cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional; esto incluye flete (ida y regreso), seguro por traslado, daños o faltantes en transportes y cualquier otro cargo adicional.

El cliente debe enviar la mercadería directamente a las instalaciones de la empresa una vez que se apruebe el reclamo por devolución, indicando claramente el detalle de la mercadería.

No se debe entregar bajo ningún concepto mercadería de devolución a los asesores comerciales que se encuentren de visita en la zona o establecimiento del cliente.

El cliente debe enviar la mercadería para devolución, a la localidad donde fue despachada:

- Si compro en una tienda y le fue despachado de la misma, debe devolverla en la sucursal.
- Si compro en una tienda y le fue despachado del centro de distribución enviar la devolución a centro de distribución.
- Si compro a un asesor comercial en sus instalaciones, debe enviar la devolución al centro de distribución.

Dirección de entrega. Centro de distribución Almacenes Mirna:

***Km 16.5 Vía a Daule, calle 29A NO (Entrando por E/S PVD 200 metros)***

La empresa se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de devolución para los reclamos que ingresen fuera de la política establecida.

### **3. POLITICAS ESPECÍFICAS**

**No se aceptan reclamos por los siguientes conceptos:**

- Mercadería de cristal, vidrio o cerámica que esté rota, quebrada o trizada.
- Mercadería con evidencias de haber sido utilizada.
- Discrepancias en el precio facturado.
- Mercadería que haya sido etiquetada previamente por el cliente, o que contenga señales de aquello.
- Mercadería sin empaque original, o que éstos se encuentren marcados o deteriorados.
- Mercadería que haya sido facturada como REMATE o SALDO o LIQUIDACIÓN DE STOCKS.

### **Motivos por los cuales por los cuales aplicaría la devolución de mercadería:**

Reparación. - Cuando la mercadería que envía, presenta alguna falla en su funcionamiento o se encuentra en garantía y puede ser reparada.

Cambio. - Cuando el producto facturado no corresponde al color o diseño solicitado, o presenta un defecto que no puede ser reparado.

Falla técnica. - Cuando el producto presenta fallas de fabricación como mal funcionamiento o mal estado (productos eléctricos/mecánicos).

Cancelación de pedido. - Cuando el cliente desiste de la compra, dentro de las 48 horas siguientes a la facturación o 10 días para compras en temporada de feria (antes de que la mercadería sea recibida por el cliente).

Artículos cambiados. - Cuando el producto recibido, no corresponde al producto facturado o solicitado en el pedido

### **4. RESPONSABILIDADES**

**Tal como indica el proceso P-CS-01 para el manejo de reclamos de clientes mayoristas:**

El Cliente, puede gestionar un reclamo para cambio o devolución de la siguiente manera:

1. Contacta a servicio al cliente a través de los canales de comunicación disponibles:
  - a. Convencional 042325570 ext-1026
  - b. Celular 0986750457
  - c. [devoluciones@almacenesmirna.com](mailto:devoluciones@almacenesmirna.com)
2. Indique claramente los datos requeridos:
  - a. Número de factura donde consta la mercadería sujeta a devolución o reclamo.
  - b. Fecha de factura para validar el tiempo del reclamo enmarcado en la política.
  - c. Código y descripción de la mercadería en devolución o reclamo.
  - d. Detalle del motivo de la devolución o reclamo.
3. El asesor comercial se presentará en sus instalaciones para verificar su reclamo en base a las políticas establecidas, y una vez analizado su reclamo, se empacará y se colocará el sello único de devolución verificada.
4. El cliente tiene plazo de tres (3) días para enviar la mercadería empacada y con el sello; el costo de transporte lo cubre el cliente. La empresa recibirá mercadería para devolución en sus instalaciones únicamente si cuenta con el sello único de devolución verificada.
5. Al momento de enviar la mercadería aprobada para una devolución debe comunicar al servicio al cliente vía e-mail, la guía de remisión donde conste la ciudad, día, hora, número de guía, nombre del transporte en que se ha enviado la mercadería para efectuar un eficaz seguimiento de la mercadería devuelta.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Jenifer Tobed Asesora externa	Juan Pablo Cedeño Jefe comercial	Ing. Boris Guaycha Gerente General