

Política de Garantía y Devoluciones

1. Objetivo:

Indicar cuando un cliente puede hacer válida su garantía y bajo qué condiciones se debe llevar a cabo para ofrecer un excelente servicio al cliente.

2. Alcance:

a) Línea de Productos:

Refacciones, ferretería, packing, food safety. Excepto los productos en liquidación o discontinuados.

Esta garantía cubre el producto nuevo y todas sus partes contra cualquier defecto de fabricación del producto adquirido, mano de obra de reparación y accesorios faltantes.

b) Unidades Involucradas:

Compras, almacén, contabilidad, tesorería, administración.

3. Documentos de referencia:

Captura de devoluciones de cliente en sistema SAP, PRAL-03-IT-01

4. Políticas de garantía:

Para solicitar esta garantía de conformidad con los términos señalados, será necesario que el Cliente se ponga en contacto con nuestro departamento de atención al cliente (postventa) al: 800 IRCO en un horario____- y un asesor lo canalizara a la sucursal donde fue adquirida la mercancía. El cliente deberá proporcionar el número de la factura que ampare la compra del producto a IRCO Commercial, describir claramente el defecto, daño o faltante observado en el producto adquirido y solicitar su folio de garantía.

Los productos o partes que a juicio de IRCO Commercial tengan defectos de fabricación, serán a exclusiva opción y discreción de IRCO Commercial reparados, reemplazados o canalizados a un Centro de Servicio del Fabricante de los mismos.



Cualquier devolución de producto deberá ser previamente autorizado por IRCO Commercial a través de un folio. Para ser procedente una devolución, se requerirá que el producto se encuentre en su empaque original, completo (accesorios y manuales), que no muestre daños, señales de uso o ensamblado y que haya sido adquirido durante los 30 días naturales a partir de la fecha de su factura. IRCO Commercial no se hace responsable del traslado de la mercancía hacia la sucursal o desde de la sucursal cuando se trate de una devolución. En caso de presentarse cualquier situación que salga de las normas el gerente regional y/o general deberán tomar las acciones necesarias para resolver el problema.

4.1 Producto dañado o faltante

Si existiera alguna discrepancia en cuanto a cantidad o se detecta algún daño físico del producto o en el empaque de éste, lo anterior debe de ser documentado por el Cliente en la prueba de entrega al recibirlo o debe ser reportado a nuestro Departamento de Servicio al Cliente (postventa) al: 800 IRCO en un horario ____, en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción del producto. Los tiempos indicados como vigencias se consideran a partir de la fecha de facturación basándose en la fecha indicada en la factura de compra del producto respectivo.

4.2 Caducidad

La presente garantía de productos caducará automáticamente en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Accidente, daño, negligencia, abuso o mal uso de los productos;
- b) instalación o mantenimiento inadecuado de los productos;
- c) condiciones anormales de operación de los productos;
- d) alteración, ajustes o modificación de los productos;
- e) un propósito o aplicación diferentes de los productos en cualquier modo a aquellos para los cuales fueron diseñados;
- f) cuando los productos no hubiesen sido operados de acuerdo con el instructivo de uso del fabricante;
- g) desgaste normal de los productos;
- h) remoción o alteración de cualquier dispositivo de seguridad de los productos;
- i) cuando los productos hubiesen sido reparados por personas no autorizadas por IRCO Commercial;

j) cuando el producto haya sido solicitado sobre pedido (back order). Esta garantía no cubre el robo de los productos una vez recibidos por el cliente.

4.3 Exclusiones

La presente garantía excluye expresamente:

a) Cualquier pérdida, gasto emergente o indirecto, incidental, o consecuencial de cualquier clase, incluyendo, pero sin limitar, compensación, reembolso o daños a cuenta de las pérdidas de las utilidades presentes o futuras o por cualquier otra razón, derivado de cualquier defecto, falla o desperfecto del producto garantizado por la misma, por lo que el único y exclusivo recurso de cualquier clase del Cliente, sin importar el concepto legal, no será mayor que el precio de compra del producto respecto al cual se hubiere hecho la reclamación correspondiente;

b) artículos o servicios normalmente requeridos para mantener el producto

5. Políticas de devolución:

a) Las valorizaciones de las devoluciones deben ser atendidas al último precio al que se facturo, menos los descuentos comerciales autorizados para el cliente.

b) Cualquier devolución, será reembolsada en caso de proceder, por medio de una nota de crédito, aplicable a una factura actual o futura. En ningún caso se reembolsará el efectivo.

c) Solo el especialista de almacén y/o jefe de almacén están facultados para aplicar la devolución en sistema.

6. Definiciones:

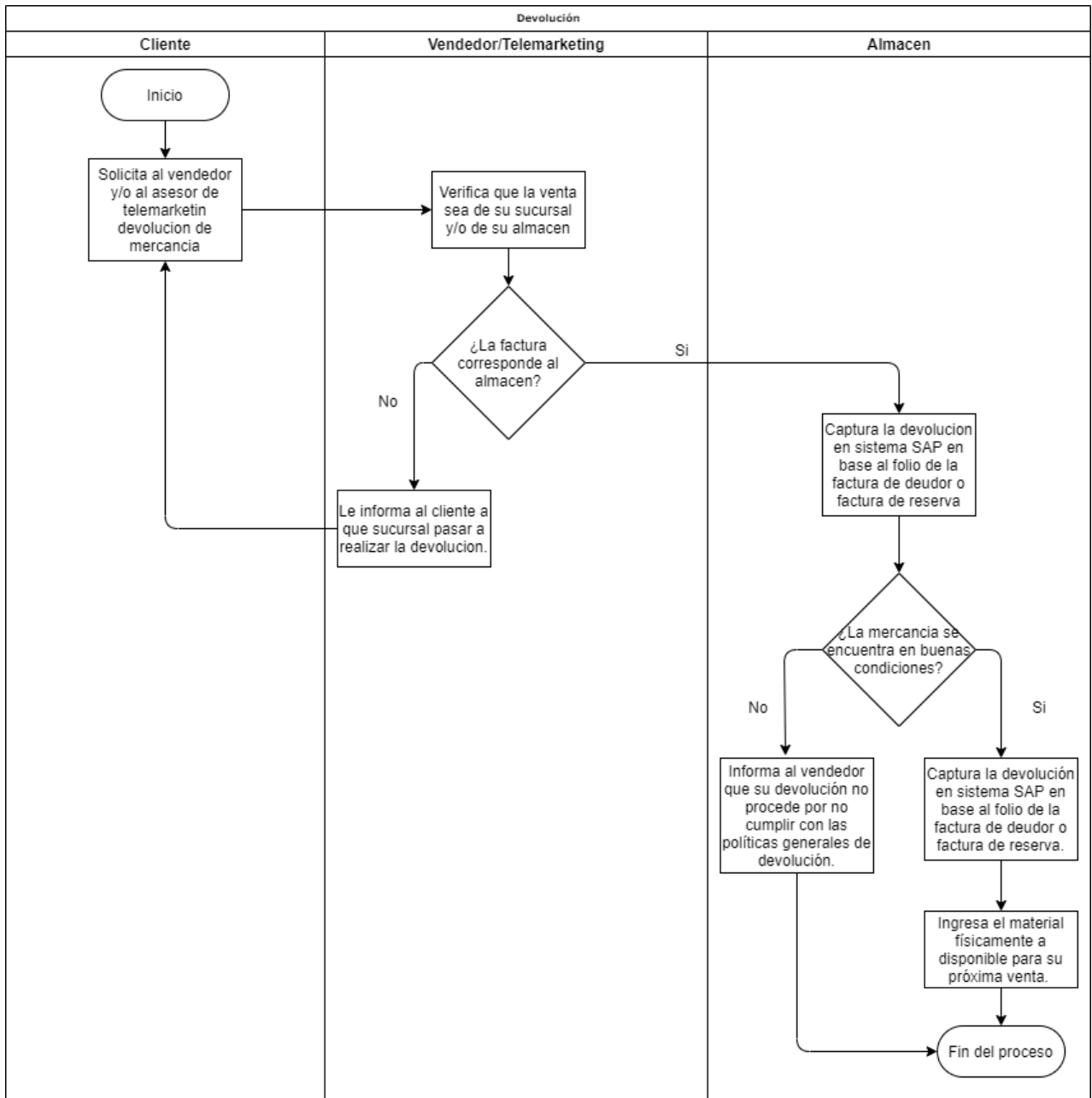
a) Material Golpeado: Son mercancías que presentan un daño físico en alguno de sus componentes.

b) Error del cliente: Son errores que se presentan cuando el cliente no tiene claro que es lo que quiere comprar, (Por desconocimiento del producto o marca).

c) Defecto de fábrica: Son materiales que presentan un daño físico o mecánico en el funcionamiento de algunos de sus componentes. Defectuosa o dañada

- d) Desconocimiento del producto (Vendedor): Este tipo de devolución se presenta cuando el vendedor no está totalmente capacitado para desempeñar su función adecuadamente.
- e) Precio diferente al pactado por el vendedor: Este tipo de devoluciones se presenta cuando el cliente cotiza vía telefónica y al momento de pagar se encuentra con un precio diferente al pactado inicialmente.
- f) No lo pidió el cliente: Este tipo de devolución se presenta cuando el vendedor mal entiende el pedido original del cliente y manda más producto o un producto diferente al que el cliente había solicitado.

6.- Diagrama de Flujo:



7.- Descripción de las actividades:

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1	Cliente	Solicita al vendedor la devolución de mercancía.
2	Vendedor / Telemarketing	Atiende la queja del cliente, le solicita la factura que le proporcionaron, correspondiente a la venta, se verifica que la venta se haya realizado en el almacén al que corresponde.
3	Vendedor / Telemarketing	Si la venta no corresponde al almacén, se le indica al cliente a que sucursal solicitar la devolución.
4	Vendedor / Telemarketing	Solicita al jefe de almacén realizando la devolución, entregándole la mercancía y la factura correspondiente.
5	Jefe de almacén	Verifica que la mercancía coincida de acorde a la factura, en cantidad y físicas, que se cumplan las políticas establecidas para devoluciones de cliente, entre ellas que el material este en buenas condiciones físicas y de óptimo funcionamiento.
6	Jefe de almacén	Si la mercancía no se encuentra en buenas condiciones, le informa al vendedor que su devolución no procede por no cumplir con las políticas generales de la devolución.
7	Jefe de almacén	Si la mercancía cumple con las políticas establecidas, se procede a generar la devolución en sistema SAP, como lo indica el instructivo Captura de devoluciones de cliente en sistema SAP, PRAL-03-IT-01
8	Jefe de almacén	Le entrega al vendedor, el comprobante de la devolución e ingresa el material físicamente a disponible para su próxima venta.

8. Anexos:

ESCALA DE NIVELES DE AUTORIZACIÓN EN BASE A LA CLASIFICACIÓN DE LAS MERCANCIAS

ANEXO 2

POSICIÓN	METODO		
	A	B	C
VENDEDOR	5,001.00 HASTA 10,000.00	0.01 HASTA 5,000.00	0.00
JEFE DE ALMACÉN	5,001.00 HASTA 15,000.00	2,001.00 HASTA 5,000.00	0.01 HASTA 2,000.00
GTE. COMPRAS Y SUMINISTROS	20,001.00 HASTA 25,000.00	5,001.00 HASTA 10,000.00	0.01 HASTA 5,000.00
GTE. COMERCIAL	20,001.00 HASTA 35,000.00	10,001.00 HASTA 20,000.00	0.01 HASTA 10,000.00

METODO:	DESCRIPCIÓN
A	Los artículos A ; son mercancías cuyo valor de consumo anual es el más elevado. Entre el 70-80 % del valor de consumo anual de la empresa generalmente representa solo entre el 10 y el 20 % de los artículos de inventario totales.
B	Los artículos B son artículos de una clase intermedia, con un valor de consumo medio . Ese 15-25 % de valor de consumo anual generalmente representa el 30 % de los artículos de inventario totales.
C	Los artículos C ; son, al contrario, artículos con el menor valor de consumo . El 5 % más bajo del valor de consumo anual generalmente representa el 50 % de los artículos de inventario totales.