**ALERTA**

**TÍTULO: SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN**

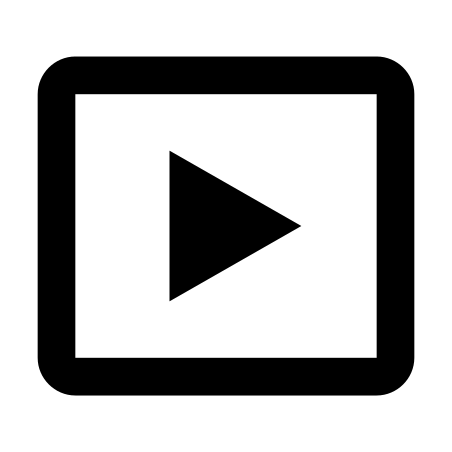
Recuerden, se trata de una **Devolución** cuando la compra se entregó, el producto se encuentra en poder del cliente (casa, oficina, otros)

1. Identificar el tipo de producto: refrigeradoras, televisores (más de 40”), muebles, **COLCHONES Y DORMITORIOS** y otros.

2. Considerar los plazos de cambios y devoluciones: 3 días a partir de la fecha de entrega o la fecha de instalación o armado ( de acuerdo al tipo de producto los plazos pueden variar)

**¿Qué sucede si el cliente insiste con la devolución?**

Registrar una solicitud de gestión, considerando que es necesario solicitar evidencias (revisar procedimiento)

3. Para productos no fáciles de transportar si se encuentra dentro de los plazos se genera una solicitud de gestión, no se deriva a una tienda.

En el siguiente vídeo podrán tener mayor información: [DEVOLUCIÓN](https://drive.google.com/open?id=1INCv97V3jm2a8cWaZSFbobE7q36cohte)

Ante cualquier duda, no dudes revisar el: [PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN](https://docs.google.com/document/u/1/d/1jQ_SjcFcU6gDSvGtQFyeGSwDZj0PWBMZ/edit)

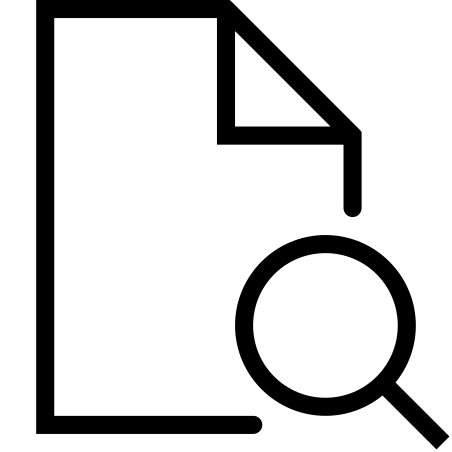
**ALERTA**

**TÍTULO: VERIFICACIÓN TIEMPO DE GARANTÍA - SERVICIO TÉCNICO**

Se han identificado requerimientos de verificación técnica en los cuales la fecha de garantía del producto está a días de vencer, es importante que estos casos sean reportados para su pronta gestión.

* **¿Qué debo validar en el sistema?**

1. Verificar e identificar tipo de producto y fecha de compra
2. Revisar tiempo de garantía del producto: [TIEMPO DE GARANTÍA - MARCAS](https://docs.google.com/spreadsheets/u/1/d/19HOt_GEFhmVJb6RSio-IyQrYOu6OIXcw/edit)

**Importante:** La garantía del producto vencerá un día antes de la fecha de compra. Revisa el siguiente Tips SAC: [Tiempo de garantía de un producto](https://drive.google.com/file/d/1LDPO0HGCFbR1apoqRsiCi-95Z1PXITzf/view?usp=sharing) 

* **Información a brindar al cliente:**

**El producto se encuentra dentro de los plazos de garantía**

Sr. XXX estamos ingresando una solicitud de gestión número 1-xxxxxxx se coordinará la atención por verificación técnica.

**El producto NO se encuentra dentro de los plazos de garantía (Venció la garantía)**

Sr. XXX hemos verificado que la fecha de compra de su producto fue el xxxxx, actualmente el producto se encuentra fuera de garantía, le sugerimos contactar con el servicio técnico autorizado por la marca.

**Si el cliente insiste y solicita que se programe una revisión técnica aún cuando la garantía ha vencido (Productos NO Fáciles de transportar Electro)**

Generar una solicitud y reportar al supervisor (puede existir excepciones, aún así habrá un costo y este será asumido por el cliente)

Sr. XXX le informamos que la atención tendrá un costo adicional el cual se le informará vía teléfono, WhatsApp u otro medio. Por favor nos confirma si está de acuerdo para proceder a generar una solicitud por la atención requerida.

* **¿Cómo tipificar en Siebel?**

Nivel 1: Gestión sobre el producto

Nivel 2: Producto con falla de functo

Nivel 3: Retiro para Servicio Técnico