

	<h2>Políticas</h2>		Código MO-RH-03
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Revisión 1
			Fecha de emisión 06-03-2022

3.4.- Proceso de devolución de mercancía

Según las políticas de esta empresa, no se aceptan devoluciones. Esto se encuentra señalado explícitamente en la cotización de los ejecutivos de cuenta; además se declara en los acuses de recibido cuando los clientes firman la factura y como último respaldo para asegurar que la mercancía fue entregada en óptimas condiciones, el personal de reparto de nuestro corporativo porta una bitácora que es igualmente firmada por los clientes en donde se declara que el cliente está satisfecho con la entrega y que ha recibido la mercancía en buen estado. Debido a que los costos de la mercancía son altos, una vez abierto el empaque es complicado que se pueda colocar para venta con otro usuario por lo que la empresa no puede aceptar la devolución del cliente y se le denegará claramente la solicitud. Incluso en algunos artículos no se podrá tramitar algún tipo de garantía por la susceptibilidad del material o producto vendido como lo son las tintas o los tóneres. Si estos no son abiertos se podrá buscar una opción de cambio siempre y cuando se pueda hacer la permuta con el proveedor o se cuente con un stock autorizado de ese artículo.

A continuación, se adjunta el formato de cotización que señala esta política de la compañía:

	Cotización Impeweb Soluciones S.A. de C.V. Blvd. Chichimecas No. 210 Col. Las Bugambillas ISO: 150212C50 Tel: 7-11-05-91	

adora autorizada de Tecnologías de la Información
spectivas soluciones de valor

Fecha	
No. cotización	
Valido hasta	
Moneda	
Tipo de cambio	

Cliente

Descripción	N° parte	Cantidad	Precio unitario	Total

TÉRMINOS Y CONDICIONES
 *LOS PRECIOS NO INCLUYEN ASESORIA, CAPACITACION Y/O INSTALACION DE LOS PRODUCTOS
 *LOS PRECIOS EN DOLARES SON PAGADEROS EN M.N. AL TIPO DE CAMBIO VENTA BANAMEX DEL DIA DE FACTURACION.
 *NO ACEPTAMOS DEVOLUCIONES, CUALQUIER CANCELACION DE UN PEDIDO CAUSA UN 20% DE CARGO SOBRE EL PRECIO DEL PRODUCTO.
 *LAS GARANTIAS SON OTORGADAS POR LOS FABRICANTES, SON VALIDAS DE ACUERDO CON SU POLIZA DE GARANTIA Y SON EFECTIVAS EN LOS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS POR EL FABRICANTE DIRECTO.
 *NO HAY GARANTIAS EN CONSUMIBLES DE COMPUTO.

Subtotal:	
IVA:	
Total:	

Datos de contacto del agente
 Nombre:
 Correo:

¡Gracias por hacer negocios con nosotros!

Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.

			
	<h2>Políticas</h2>		Código MO-RH-03
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Revisión 1
			Fecha de emisión 06-03-2022

- * **LOS PRECIOS NO INCLUYEN ASESORIA, CAPACITACIÓN Y/O INSTALACIÓN DE LOS PRODUCTOS**
- * **LOS PRECIOS EN DOLARES SON PAGADEROS EN M.N. AL TIPO DE CAMBIO VENTA BANAMEX DEL DIA DE FACTURACIÓN.**
- * **NO ACEPTAMOS DEVOLUCIONES, CUALQUIER CANCELACIÓN DE UN PEDIDO CAUSA UN 20% DE CARGO SOBRE EL PRECIO DEL PRODUCTO.**
- * **LAS GARANTIAS SON OTORGADAS POR LOS FABRICANTES, SON VÁLIDAS DE ACUERDO CON SU PÓLIZA DE GARANTÍA Y SON EFECTUADAS EN LOS CENTROS DE SERVICIO. AUTORIZADOS POR EL FABRICANTE DIRECTO.**
- * **NO HAY GARANTIAS EN CONSUMIBLES DE CÓMPUTO.**

En caso de que se autorice una devolución de manera extraordinaria o emergente, **se informa al departamento de administración** para que se gestione internamente un proceso de recolección y recepción de mercancía con los choferes, ingreso al almacén y trámite de devolución con el puesto de auxiliar administrativo.

91

Cuando existe la solicitud del cliente para realizar una devolución y si el producto no ha sido abierto ni dañado, es necesario documentar el caso para que se gestione internamente y se pueda determinar una solución. Es probable que el agente de ventas esté enterado previamente de la situación del cliente, de ser así, documentará el caso vía correo a fin de informar al departamento de administración y logística para que comiencen con la gestión, en el entendido de que la mercancía que se procesa para gestionar la devolución no esté abierta ni dañada. El proceso externo con el cliente (independientemente de si esto fue notificado al departamento de administración previamente por el vendedor), consistirá en que nuestro equipo de reparto notificará inmediatamente en los grupos de comunicación interna del suceso y a su vez tomará fotos de evidencia para documentar la posible recepción de mercancía que deberá ser autorizada por el agente de ventas o por su encargado inmediato si no se da una respuesta y seguimiento al momento para no retrasar rutas del operador. En caso de que sea aceptada, se deberá levantar un formato de solicitud de devolución de mercancía que tendrá que ser llenado por el mismo cliente; se realiza a mano y se ingresa la firma del que la realiza (Anexo 18).

Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.

© Documento Propiedad de **Impeweb Soluciones S.A. de C.V.**

Prohibida de reproducción total o parcial.

			
	<h2>Políticas</h2>		Código MO-RH-03
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Revisión 1
			Fecha de emisión 06-03-2022

El cliente debe quedarse con un formato foliado de acuse cuando ha realizado la entrega formal de la mercancía al personal de Impeweb. Posteriormente este colaborador informa a administración y a ventas por medio de evidencia fotográfica para que se visualice desde ese momento el estado.

Se levantará documentación del caso vía correo y se informará a todos los involucrados los datos generales (cliente y número de folio de la solicitud).

Como parte del proceso el agente de ventas deberá firmar la bitácora de registro de devoluciones ubicada en el área de Almacén. A partir de ese momento se gestionará el proceso interno con el proveedor para determinar si recibe o no la devolución por situaciones tales como fechas, estado de la mercancía, etc. Cuando éste determina su veredicto se podrá programar en ruta para el envío de la devolución, en caso de que no acepte, se informará de inmediato a las áreas competentes y el agente tendrá la optativa de colocarlo a venta, sin embargo, estará sujeto a que se le realice el cargo de penalización por el monto total si no logra venderlo en un lapso mensual (posterior a esto se le entrega la mercancía directamente junto con la salida de almacén).

92

En este apartado se deberá realizar la cancelación de la factura o la emisión de una nota de crédito del proveedor hacia nosotros si procede o se autoriza.

También se examina el reingreso a los inventarios del almacén, dependiendo el caso, si así se determina, pues podría quedarse como stock por dos semanas. Si la devolución procede (ya que entra en el plazo permitido del distribuidor y bajo sus condiciones):

- El cliente que solicite un cambio de mercancía podrá realizar la devolución y levantar la nueva orden de compra si así lo desea.
- Otro supuesto podría ser que se procese una devolución simple por se hará el cargo del 20% del costo de la mercancía al cliente.

Estas decisiones se tomarán en Gerencia de Ventas, la empresa podrá asumir el gasto o bien, el Gerente o el Ejecutivo de cuentas.

Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.

© Documento Propiedad de Impeweb Soluciones S.A. de C.V.

Prohibida de reproducción total o parcial.

				
	<h2>Políticas</h2>		Código MO-RH-03	Revisión 1
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Fecha de emisión 06-03-2022	

Nota: Este procedimiento debe ser concluido por varias áreas, intervienen recíprocamente administración y ventas. Estos implicados deberán prestar especial atención para cuidar que el cliente se encuentre acompañado y satisfecho con el cambio o la devolución como tal apegándose a las políticas empresariales ya que no en todos los casos se autorizará o se podrá llevar a cabo una acción favorable desde la perspectiva del usuario final (esto puede tornarse arbitrario). **El proceso formalmente concluye cuando se notifica vía correo al cliente el veredicto por parte de administración copiando al agente, a Gerencia y al resto de las áreas involucradas.**

Todas las devoluciones son registradas en los reportes del área de almacén y de auxiliar administrativo y serán enviados como descuentos para el cálculo de comisiones directamente, en contabilidad se determina si se aplicarán o no con base en las autorizaciones y visto bueno de Gerencia.

Nota: El área de administración cuenta con un archivo digital y/o físico del proceso de devolución con evidencias de intervención de todas las áreas implicadas. Los correos y la solicitud de devolución tienen alta importancia en la documentación de cada caso.

Este capítulo puede presentar varios supuestos y eventos particulares o específicos en cada caso, sin embargo, es necesario estandarizar el proceso de devoluciones para evitar un descontrol administrativo que **se refleja en costos y productividad** de los Departamentos de Ventas y Administración.

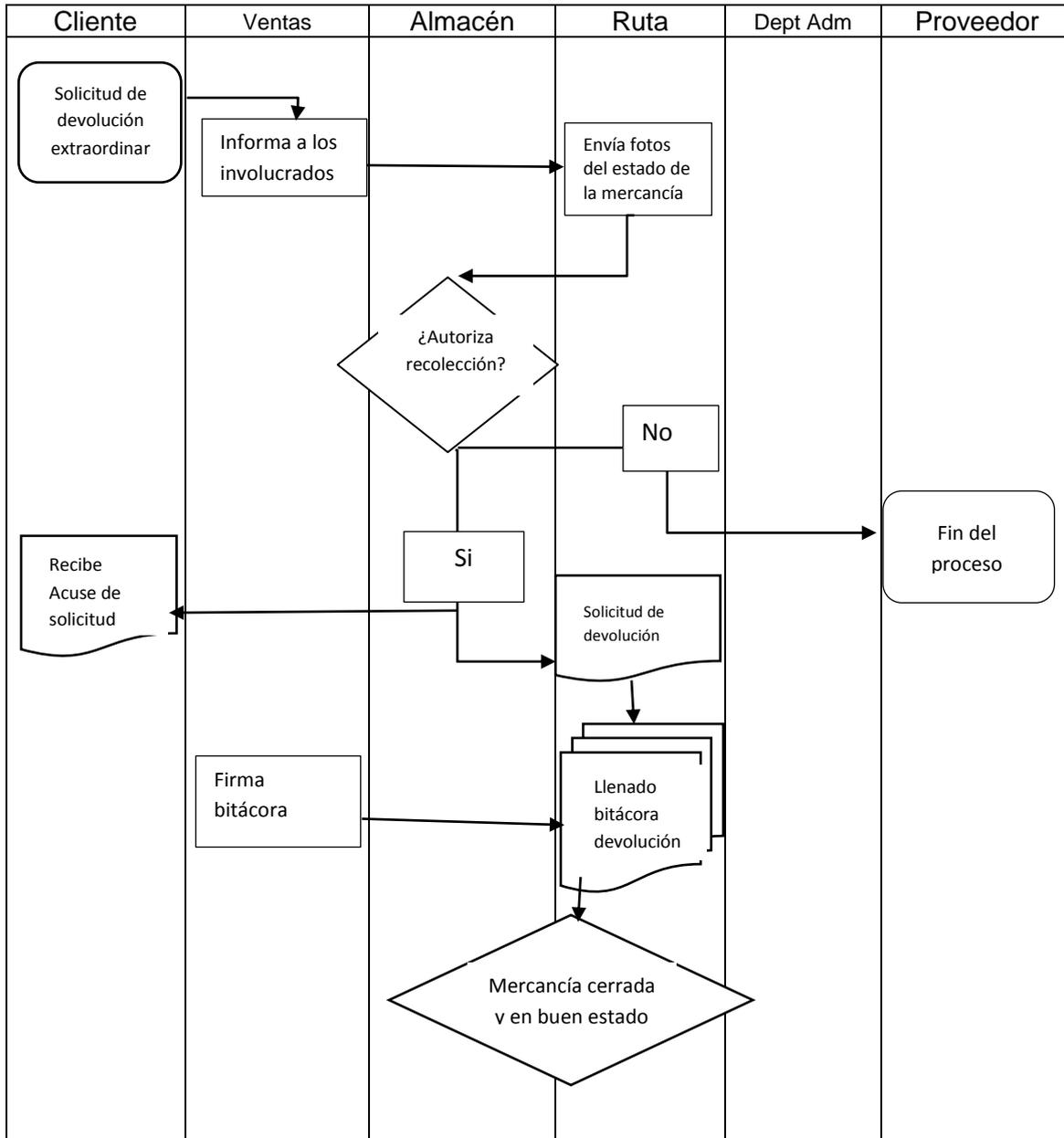
Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.



Políticas

Manual de Políticas Generales

Código MO-RH-03	Revisión 1
Fecha de emisión 06-03-2022	



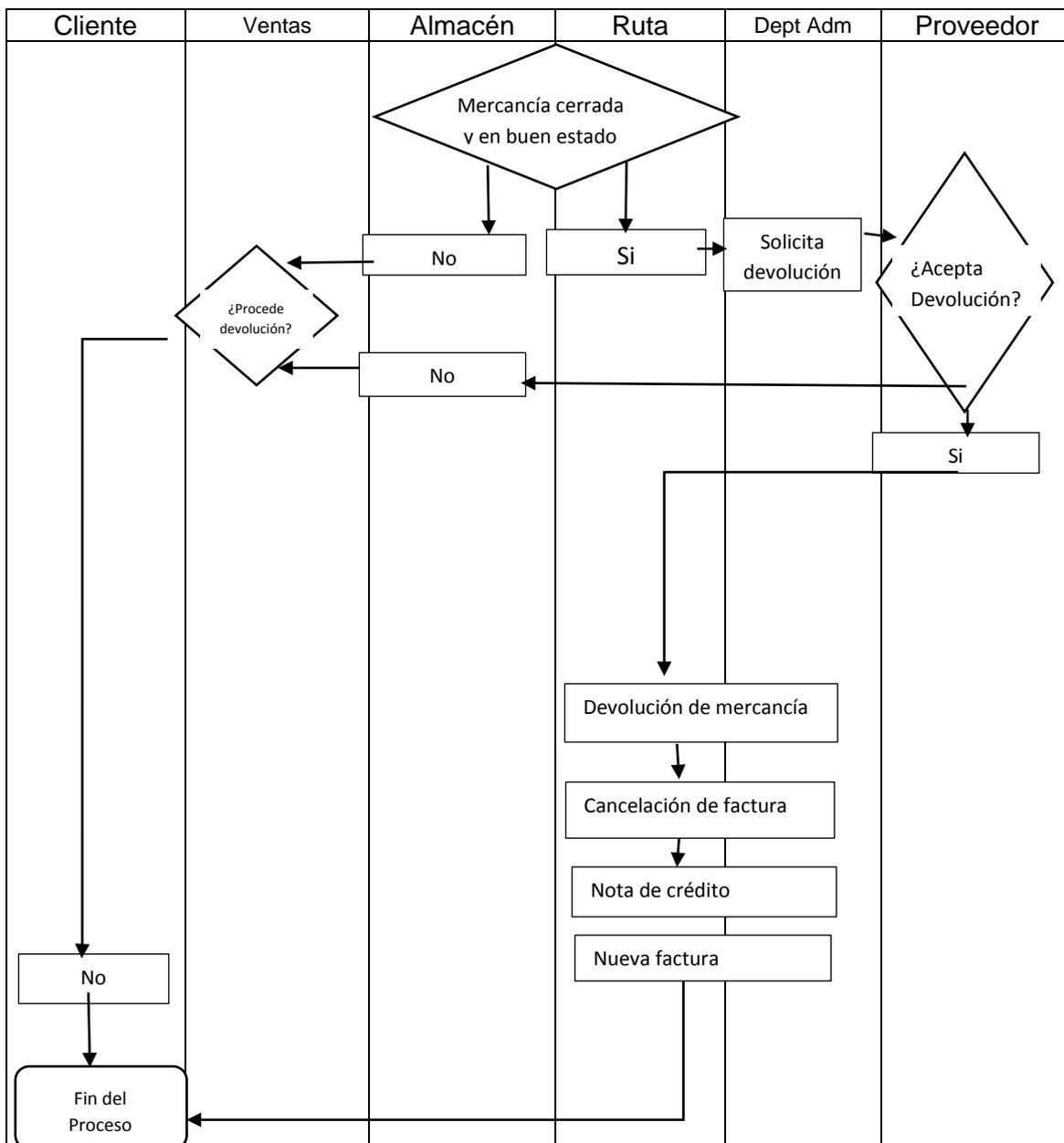
Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.



Políticas

Manual de Políticas Generales

Código MO-RH-03	Revisión 1
Fecha de emisión 06-03-2022	



Elaborado por Departamento de Recursos Humanos	Para IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.
--	--