

SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍAS

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024

Sams**nrite**

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

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

SERVICIO TÉCNICO- GARANTÍAS

El proceso de **Servicio Técnico-Garantías** aplica para Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

Samsonite se compromete a reparar, reemplazar y, en caso de que haya sido comprado en el mismo país donde presenta la reclamación, reembolsar dinero de un producto que presente falla o desperfecto de los materiales dentro de un período de garantía.

La garantía de Samsonite cubre daños del material y la producción durante todo el tiempo indicado en la misma.

El objetivo principal de la política de garantía es proteger los derechos e intereses del cliente, brindando seguridad y confianza en la marca, fortaleciendo un compromiso a largo plazo.

Es importante mencionar que la garantía no cubre los daños causados por desgaste, mal uso (como transportar contenidos inusuales), negligencia, accidentes, abrasión, exposición a altas temperaturas, disolventes, ácidos, agua o daños causados por terceras partes (como las compañías aéreas).

La garantía aplica exclusivamente al primer comprador o receptor del producto a través de distribuidores autorizados y su vigencia se estipula en el Certificado de Garantía.

Samsonite exige que el cliente utilice exclusivamente un “Centro de Reparaciones Samsonite Autorizado” en caso contrario, el producto pierde toda garantía.

Si el daño del producto aplica para garantía, los gastos de la reparación o sustitución correrán a cargo de Samsonite, incluidos los gastos de devolución al propietario del producto reparado o sustituido. Si el producto debe reemplazarse y ya no se fabrica, Samsonite lo sustituirá por un producto de valor equivalente y características similares.

En caso de que el producto presente fallas o daño, el procedimiento para determinar si un producto aplica para garantía y/o reparación es el siguiente:

Evaluación del producto a través de medios virtuales:

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Cuando el cliente contacta a SAC es necesario que envíe la boleta, factura o comprobante de pago, y fotografía del producto completo donde se evidencie la marca y la zona del daño a evaluar.

Servicio al Cliente envía esta información al área de Servicio Técnico para que éste realice una evaluación visual.

Toda resolución (reparación en garantía, cambio, devolución de dinero, uso de programa de irreparabilidad o reparación con costo), debe ser comunicada únicamente por Servicio al Cliente.

Evaluación del producto en tienda:

Si el cliente se acerca a la tienda directamente con el producto, un asesor de ventas debe realizar una evaluación del daño para determinar si aplica reparación en garantía, cambio, devolución de dinero, uso de programa de irreparabilidad o reparación con costo.

Cuando el asesor de ventas requiera una confirmación de parte de Servicio Técnico o bien, necesite coordinar la reparación del producto, debe generar un ticket en Help Desk Servicio Técnico, el cual asigna un número de documento de recepción (folio) que debe ser entregado al cliente.

En el caso de garantías, dependiendo del país y sus restricciones legales, se debe ofrecer reparación, cambio, devolución y/o cupón de descuento:

Consideraciones legales por país

	Reparación	Cambio	Devolución	Cupón de descuento
Chile	✔	✔	✔	----
Argentina	✔	✔	✔	✔
Perú	✔	✔	✔	----
Colombia	✔	✔	✔	----
México	✔	✔	✔	✔

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Servicio Técnico- Garantías	N° de documento: 7 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.		

				(20% de lo pagado)
--	--	--	--	--------------------

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Para todos los países de la región, el cliente tiene el derecho de escoger cualquiera de las siguientes opciones:

Reparación:

Todo producto que deba ser intervenido por Servicio Técnico, debe ser registrado con un folio en el Help Desk de Servicio Técnico de cada país.

Si el producto se encuentra en garantía, los gastos de reparación son cubiertos por Samsonite en su totalidad. De lo contrario, el cliente debe ser informado del costo, y una vez autorizado por el mismo, se procede al servicio de reparación. Si el cliente no acepta el presupuesto, el producto debe ser devuelto a la misma tienda donde fue recibido o enviado de retorno al domicilio con el costo de transporte a cargo del cliente.

Cambio:

El cliente puede acceder a la posibilidad de cambio para todo producto que se encuentre en garantía y debe ser informada al momento de ejercer su derecho.

El cambio puede ser realizado por:

1. El mismo producto en caso de encontrarse disponible.
2. El mismo modelo y talla, de diferente color (sin pagar diferencia).
3. Uno o más productos disponibles que sumen el mismo valor de la compra, sin incluir el costo de despacho.
4. Uno o más productos disponibles que sumen un valor mayor, pagando diferencia de precio.

Devolución de dinero:

El cliente entrega el producto dañado y se realiza nota de crédito, la cual puede ser reversada al medio de pago original.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Cupón de descuento:

De acuerdo con la normativa legal de Argentina y México, adicionalmente se debe compensar con un porcentaje sobre el valor de la compra original (20% para México); en el caso de Argentina queda a criterio de Samsonite.

PROGRAMA DE IRREPARABILIDAD

El Programa de Irreparabilidad consiste en ofrecer un porcentaje de descuento en relación al valor del producto original cuando éste no sea reparable o el valor de la reparación supere el de un producto nuevo.

El objetivo de este programa es disminuir los casos de reparación, puesto que en la mayoría de los países el servicio técnico es tercerizado y su mano de obra es elevada.

Samsonite, de acuerdo con su principio de sustentabilidad, conserva aquellas piezas del producto dañado que puedan ser reutilizadas en futuras reparaciones. Asimismo, se responsabiliza de la destrucción del material remanente.

Cómo aplica el descuento

El descuento aplica sobre la misma línea del producto dañado (*“travel”* por *“travel”*, *“non travel”* por *“non travel”*).

El cupón de descuento, correspondiente al 50% del valor del nuevo producto a adquirir, puede ser redimido tanto para el canal Retail como E-commerce.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Servicio Técnico- Garantías	N° de documento: 7 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.		

Tiempos de reparación

País	Tiempo reparación
Chile	RM: 7 días (se entrega y retira cada lunes en 4 tiendas autorizadas). Provincia: 15 días hábiles.
Argentina	Hasta 30 días hábiles.
Perú	7 a 14 días hábiles.
Colombia	Hasta 30 días hábiles.
México	15 días hábiles.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Garantía Global Samsonite

La garantía global Samsonite es válida en todos los países donde la marca se encuentra presente y cubre los desperfectos en cualquier Centro de Reparación Autorizado por Samsonite. Para ello, el cliente sólo requiere del certificado de garantía del producto fechado o el recibo original de la compra.

Permite la reparación del producto incluso si la garantía no cubre el daño, la cual es determinada luego de una inspección del producto, informando el costo y factibilidad.

Los productos Samsonite han sido rigurosamente testeados para asegurar que los productos cumplan las exigentes normas de calidad. Por lo tanto, frente a algún problema de fabricación en el material o en la elaboración, Samsonite reparará o sustituirá el producto de acuerdo con las condiciones establecidas en este documento.

La garantía se aplica exclusivamente al primer comprador o receptor del producto y su vigencia se estipula en la documentación de garantía que se incluye con el producto y/o en la descripción de producto de la página web.

Los componentes eléctricos y electrónicos, cables, adaptadores y baterías están excluidos de la garantía.

A pesar de que cualquier empresa pueda realizar el mantenimiento o las reparaciones del producto fuera de garantía, Samsonite exige que el cliente utilice exclusivamente un “Centro de Reparaciones Samsonite Autorizado” para las reparaciones cubiertas por la garantía. El mantenimiento o las reparaciones inadecuados o incorrectos anulan esta garantía.

Garantía Tumi

La garantía Tumi es otorgada al propietario original y es sencilla e integral. Ofrece garantía de 5 años para productos de sus colecciones de viajes, negocio y maletas. En el caso de accesorios, la garantía corresponde a 2 años.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

- Garantía TUMI “Worry Free”

Se refiere al primer año de propiedad de un producto Tumi con el compromiso de brindar una experiencia sin preocupaciones al cliente original de la compra y solucionar cualquier problema relacionado con defectos de fabricación o garantías implícitas de sus productos.

Vigencia de la garantía

Categorías	Tipo de Garantía	Vigencia	Cobertura
Mochilas, maletas, bolsa, bolsos y accesorios.	Worry Free	1 año	Cubre defectos y daños. Reemplazo o reparación (excepto daños cosméticos).
Accesorios.	Garantía	2 años	Reemplazo o Reparación.
Mochilas, maletas, bolsas y bolsos.	Garantía	2-5 años	Cubre defectos y daños. Reemplazo o reparación.
Todos los Productos.	Fuera de Garantía	De acuerdo con categoría de producto.	Puede ser reparable con cargos asociados.

Requisitos mandatorios para acceder a la garantía

- Tumi Tracer o comprobante de compra para productos que no cuenten con él.
- Estar dentro de la vigencia de la garantía de acuerdo al producto.
- Debe corresponder a defecto de mano de obra o materia prima.
- Debe estar sin intervención de terceros.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Cupón Full Value

Cuando el producto se encuentra dentro de la cobertura de garantía, pero no es posible reemplazarlo o repararlo, debido a falta de stock o de refacciones, el Departamento de Servicio Técnico autoriza un cupón por el valor total del producto para que el cliente adquiera uno nuevo según su preferencia.

En el caso de no contar con tiendas físicas TUMI, el cupón Full Value es gestionado por SAC como regularización (99% de descuento) para concretar el envío del mismo producto o similar en conformidad con el cliente.

Upgrade

Cuando el producto se encuentra fuera de la cobertura de la garantía y es irreparable, debido a falta de stock de refacciones, el Departamento de Servicio Técnico autoriza un cupón por un valor proporcional del producto dependiendo de la fecha de adquisición de éste.

Valor proporcional

AÑOS DE PROPIEDAD	% DE DESCUENTO
1 a 5	50
6 a 7	30
8 a 9	20
10 en adelante	10

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Servicio Técnico- Garantías	N° de documento: 7 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.		

Tanto el cupón Full Value como Upgrade pueden ser redimidos a través de los siguientes canales:

- **Tienda:** El cliente puede acudir a la tienda de su elección. Si el cliente elige algo de menor valor, no habrá reembolsos y si elige algo de mayor valor, tendrá que cubrir el excedente.
- **Sitio web oficial:** Servicio al Cliente o Centro de Ayuda a Clientes (CAC) solicita el cupón con el monto autorizado al área de E-commerce Regional, el cual tendrá vigencia de 15 días. Si el cliente elige algo de mayor valor, tendrá que cubrir el excedente.

Los cupones aplican sobre el precio actual del producto al momento de la compra, independientemente de si este presenta algún descuento. Es decir, es acumulable con otras promociones.

Política de garantía por marca

BRAND	Tiempo de garantía	Garantía Global
Secret	6 meses	No
Xtrem	2 años	No
American Tourister	3 años	Sí
Lipault	3 años	Sí
Samsonite	Depende del producto (desde los 6 meses)	Sí
Tumi	5 años	Sí
Saxoline	3 años (excepto Copec que tiene solamente garantía legal de 6 meses)	No

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Mercado Libre

Toda garantía de producto debe ser atendida directamente por Samsonite. Dependiendo de la modalidad de compra, el producto cuenta con facturación realizada directamente por la marca (Dropshipping y Crossdocking), o bien, realizada por Mercado Libre (FULL).

I. Modalidad Full

El producto no cuenta con facturación propia de la marca, ya que no pasa por el proceso regular de preparación en el Centro de Distribución Samsonite.

Si un producto vendido en esta modalidad presenta daños durante el tiempo estipulado en la garantía, dependiendo de la fecha de compra, debe ser atendido por SAC dentro de la plataforma Mercado Libre.

Mercado Libre no permite realizar devoluciones por medio de la plataforma a compras con antigüedad de más de 60 días, ya que el cliente no puede abrir una reclamación formal.

Con respecto a lo anterior, el procedimiento de atención de garantías depende de la fecha de compra:

❖ Producto con falla adquirido en un plazo inferior a 60 días:

1. Cliente se contacta a través de chat indicando falla de producto o abre reclamo por mismo motivo.
2. SAC verifica el tipo de producto, tiempo de garantía, fecha de compra. Además, solicita al cliente enviar fotografías del daño del producto.
3. SAC crea caso en Gorgias Asunto *“PAÍS- MERCADO LIBRE- SERVICIO TÉCNICO- Venta #”*, y se envían fotografías del producto y factura al área de Servicio Técnico para determinar si el daño aplica a garantía.
4. Una vez Servicio Técnico confirma que el producto aplica para garantía, se debe ofrecer la devolución del producto a través de Mercado Libre. Para ello, el cliente debe levantar un reclamo en Mercado libre, en caso de que no lo haya realizado, y solicitar la devolución del producto.
5. SAC resuelve el reclamo seleccionando *“Ofrecer devolución”*. Mercado Libre entrega la etiqueta de devolución a la bodega (Centro de Distribución Samsonite), la cual puede ser utilizada en un plazo de 5 días hábiles.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

6. SAC debe hacer el seguimiento de la devolución por falla en la plataforma, y enviar en el mismo caso creado en Gorgias, un correo informando la entrega hacia el Centro de Distribución para que, al ser recibido, sea entregado al área de Servicio Técnico.
7. Mercado Libre realiza la devolución de dinero en Mercado Pago y se cierra caso.

** Si la falla del producto no es atribuible a fabricación, es decir, no está cubierto por la garantía, no será reversado y se enviará informe técnico con la resolución al cliente. Si el producto es reparable, se ofrece la reparación con costo.*

❖ Producto con falla adquirido en un plazo superior a 60 días:

1. Cliente se contacta a través de chat de la plataforma, indicando falla de producto.
2. SAC verifica el tipo de producto, tiempo de garantía, fecha de compra. Además, solicita al cliente enviar fotografías del daño del producto.
3. SAC crea caso en Gorgias Asunto "PAÍS- MERCADO LIBRE- SERVICIO TÉCNICO- Venta #", y se envían fotografías del producto y factura al área de Servicio Técnico para determinar si el daño aplica a garantía.
4. Una vez Servicio Técnico confirma que el producto aplica para garantía, debe indicar si es reparable o no:

4.1 Productos Reparables:

Una vez recibida la respuesta del área de Servicio Técnico, SAC envía al cliente la información de tiendas o Centro de Reparación donde pueden recibir el producto para reparación.

Se envía información a la sucursal o Centro de Reparación (dependiendo del país) donde producto será entregado para coordinar la recepción.

Tienda o Centro de Reparación debe confirmar la recepción del producto a SAC para darle seguimiento y toma contacto directamente con el cliente.

Se confirma con el cliente y se cierra caso.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

4.2 Productos no reparables:

Para productos no reparables, el cliente puede escoger cambio o devolución si se encuentra dentro de la garantía legal. Para productos fuera de los 6 meses de garantía legal, donde aplique garantía de producto, solamente se ofrece devolución en tienda de la marca.

Para este último caso, el cliente se acercará a dejar el producto a una tienda, la cual solicitará datos de transferencia bancaria por medio de un formulario de proveedor externo.

Se deriva al cliente a cualquier tienda de la marca para que realice la entrega del producto.

Se informa a la tienda, adjuntando factura, que el cliente se acercará a realizar devolución.

Una vez recibido el producto, tienda solicita datos de transferencia al cliente y envía formulario de proveedor externo al área de Finanzas.

Finanzas realiza transferencia bancaria y envía comprobante a la tienda y SAC.

SAC confirma transferencia con el cliente y cierra caso.

II. Modalidad Crossdocking y Dropshipping:

Para las modalidades Crossdocking y Dropshipping, la facturación es realizada directamente por Samsonite, ya que el pedido pasa por el proceso regular de preparación desde el Centro de Distribución.

Debido a esto, el procedimiento de atención de estos casos es similar a casos E-commerce:

1. Cliente se contacta a través de chat de la plataforma, indicando falla de producto o abre reclamo por mismo motivo.
2. SAC verifica el tipo de producto, tiempo de garantía, fecha de compra. Además, solicita al cliente enviar fotografías del daño del producto.
3. SAC crea caso en Gorgias Asunto "PAÍS- MERCADO LIBRE- SERVICIO TÉCNICO- Venta #", y se envían fotografías del producto y factura al área de Servicio Técnico para determinar si el daño aplica a garantía.
4. Una vez Servicio Técnico confirma que el producto aplica para garantía, debe indicar si es reparable o no:

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

4.1 Productos Reparables:

- a) Una vez recibida la respuesta del área de Servicio Técnico, se envía al cliente la información de tiendas o Centro de Reparación donde pueden recibir el producto para reparación.
- b) Se envía información a la sucursal o Centro de Reparación (dependiendo del país) donde producto será entregado para coordinar la recepción.
- c) Tienda o Centro de Reparación debe confirmar la recepción del producto para darle seguimiento y toma contacto directamente con el cliente.
- d) Se confirma con el cliente y se cierra caso.

4.2 Productos no reparables

Si el producto no aplica para reparación, se debe ofrecer la devolución o cambio del producto en tienda de la marca. Dependiendo del tiempo de compra, los procedimientos son los siguientes:

- Devolución de producto dentro de los 60 días de la compra:
 - a) Si el cliente levantó un reclamo en la plataforma, SAC selecciona la opción “Ofrecer devolución”, ya que por medio de la plataforma no es posible gestionar cambios.
 - b) Mercado Libre entrega al cliente etiqueta de devolución al CD, la cual puede ser utilizada en un plazo de 5 días hábiles.
 - c) SAC notifica al área de devoluciones del Centro de Distribución sobre el envío de producto dañado.
 - d) Mercado Libre realiza la devolución del dinero a través de Mercado Pago. Se cierra caso.
- Cambio o devolución de producto posterior a 60 días de realizada la compra (garantía legal):
 - a) Cliente informa sobre sucursal a la cual se dirigirá a realizar cambio o devolución de producto.
 - b) SAC informa a tienda sobre la visita del cliente, adjunta boleta e indica que se trata de una compra Mercado Libre.
 - c) Tienda gestiona cambio o devolución de producto por concepto de garantía.
 - d) Se confirma con el cliente y se cierra caso.

	PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 7
ÁREAS INVOLUCRADAS: Servicio Técnico, SAC, Retail, Finanzas.	Servicio Técnico- Garantías	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

- Cambio de producto posterior a 60 días de realizada la compra (posterior a garantía legal):
 Sólo se ofrece cambio de producto cuando ya no se encuentra dentro del periodo de garantía legal y no puede ser reparado:
 - a) Cliente informa sobre sucursal a la cual se dirigirá a realizar cambio de producto.
 - b) SAC informa a tienda sobre la visita del cliente, adjunta boleta e indica que se trata de una compra Mercado Libre.
 - c) Tienda gestiona cambio de producto por concepto de garantía.
 - d) Se confirma con el cliente y se cierra caso.

** Si la falla del producto no es atribuible a fabricación, es decir, no está cubierto por la garantía, no será reversado ni cambiado y se enviará informe técnico con la resolución al cliente. Si el producto es reparable, se ofrece la reparación con costo.*

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Camila Fuentes Carmen Nuche Nicole Dussaubat	Servicio al Cliente Regional	Diciembre 2023
Aprobado por			
Fecha de vigencia: Diciembre 2023		Versión: 01	