

CAMBIOS

PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024

Sams**nrite**

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

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 6
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.	Cambios	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

CAMBIOS

El proceso de **Cambio** aplica para Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

La política de cambios está dirigida a satisfacer la necesidad de los clientes de reemplazar un producto por otro de su agrado del mismo valor o mayor, pagando la diferencia de dinero que corresponda, sin manifestar causa alguna.

En términos comerciales, esta posibilidad permite persuadir a los clientes de no retractarse de la venta, sino que modificarla por medio de la adquisición de un nuevo producto que efectivamente cumpla con sus necesidades, incentivándolos a permanecer en la marca.

Para todas las modalidades de compra, el cliente debe presentar boleta o factura y el producto debe encontrarse sin uso, sin manchas, en perfectas condiciones, con sus etiquetas y embalajes originales.

- ONLINE (Despacho desde el CD a domicilio):

Cambios permitidos hasta 30 días calendario después de la recepción del producto. Puede realizarse en tiendas de la misma marca, multimarca o a través de una aplicación tecnológica de cambios y devoluciones orientada a la autogestión del cliente ¹.

En el caso de Tumi México, los cambios deben realizarse en las tiendas oficiales (Grupo Samsonite Mexico S.A de C.V) y no en distribuidores.

Para Tumi Chile no se permitirán cambios mientras no existan tiendas físicas de la marca.

BOPIS:

Cambios permitidos hasta 30 días calendario después de la recepción del producto en tiendas de la misma marca o multimarca.

¹ E-commerce México tiene implementada la herramienta Reverso, la cual permite al cliente realizar cambios de manera autónoma a través de un catálogo de productos (integración Shopify).

	PROCEDIMIENTOS DE POST VENTA REGIONAL 2024	
	PROCEDIMIENTO Cambios	N° de documento: 6 Fecha de emisión: Diciembre 2023 Fecha de revisión: Enero 2024
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas.		

- RETAIL:

Cambios permitidos hasta 30 días calendario después de la recepción del producto en cualquier tienda de la misma marca o multimarca.

- MERCADO LIBRE:

Mercado Libre no permite cambio de producto en ningún país, puesto que no cuentan con logística para esta acción, ni sucursales físicas.

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	