Instructivo Sistema de Devoluciones Ecommerce

Consideraciones Previas

- La devolución del Dinero es una instancia exclusiva de las ventas hechas via Ecommerce. Para las ventas realizadas en otros locales la política de devoluciones <u>NO</u> ha cambiado.
- La devolución del dinero sólo puede solicitarse dentro de los 10 días corridos desde la recepción del producto. Para verificarlo, las boletas no debiesen tener más de 12 o 15 días en periodo Cyberday.
- Para permitir que la Nota de Crédito sea cargada a Ecommerce, desarrollamos un sistema de ingreso.

Sistema de Ingreso de NC Ecommerce

- Es un sistema Web similar a otras plataformas Web de la compañía como Helpdesk
- Permite ingresar una solicitud de Nota de Crédito que será asumida por el Canal Ecommerce y NO por la tienda receptora.
- Permite gestionar las solicitudes y ver el status.
- En las siguientes láminas veremos un Paso a Paso del sistema:

0	Generación Devolución eC 🗙 🕂		 Revelation and the second secon	
	< > C == (10.30.66.47/devecommerce/			
	Samsonite			
\bigcirc				
+		Ingrese sus datos para a Devoluciones eComm	cceder a ierce	
		RUT:		
		16998442		E
		Contraseña:		
		••••••		
				-
?		<i>1</i>		ES 🔺 🕪 🔒 .nll 🕪 🗚 17:33 01-06-2017
Ing	gresar al link			
	http://10.30.66.47/devec	commerce/		

Ingresar utilizando la misma Password de otros servicios Web (HelpDesk)





De ser exitoso el ingreso, mostrará una pantalla como la de Arriba.

Para iniciar una solicitud, hacer clic en Ingreso.



En esta pantalla, solicitará los datos de la boleta a Ingresar.

N°de Documento	Número de Boleta
N° de TRX	Número de Transacción
Tipo de Documento	Boleta
Local que realizó venta	E-Commerce (Recordar que este sistema es SOLO para
	devoluciones de ventas hechas por Ecommerce)

Una vez ingresados los datos, cliquear en el botón 'Consultar Documento'

1.1 / Ingresar los Datos personales del Cliente (Se debe completar cada campo para continuar)



1.2. / Ingresar Información Bancaria (SI – Cuando es el cliente que compra)

Información Bancaria				
Cuenta bancaría que se registrará ¿es del cliente?	• SI • NO			
Nombre Cliente Cuenta	MARITZA MUÑOZ			
RUT Cliente Cuenta	16.014.669-9			
Tipo Cuenta	Seleccionar •			
Banco	HSBC BANK (CHILE)			
Nº de Cuenta	12345678			

1.3. / Ingresar Información Bancaria (NO – Cuando es un tercero el que devuelve)



2.1. / Devolución de productos

	Devolu	ución de Productos		
ID Número	Único	1122334455		
	Nº de Documento	2344		
	Nº de Irx	19		
	Tipo Documento			
		11-41-56		
	Local	11:41:50		
	Total Venta	\$ 256 950		
Cost	os de Despa	cho no son reembolsa	ados	
Seleccione I	los productos que se	rán devueltos:		
S	KU Cantidad	Descripción	Monto	
✓ 8455210901CNU 1 SPINNER 691 STRATUS - BLU \$23.490				
845531	0901CNU 0	SPINNER 692 STRATUS - BLU	\$0	
		Total Devolución	\$23.490	
Registrar Solicitud				

Boleta y ubicación del número único que corresponde al Número de compra Online

RUT: 76.811.980-5 SAMSONITE CHILE S.A AV. MANUEL A. MATTA 1765. GIRO: IMPORTACION Y EXPO DE ARTICULOS DE MARROOL Y OTROS PRODUCTOS N.C LO ECHEVERS 280. BODEGA 75 SAXOLINE.CL ECOMMO RES. No:32.25/06/2003 DRMS	QUILICURA RTACION INERIA: 2.P. 9. QUILICURA RCE P. DL825
VENDEDOR: Allan Citoentee EDP: 0121 - TRANSACCION OD	CAJA N.: 0001 4213 - V7.6d
TO NUMERO UNICO: DO1867231	135324
TO NUMERO UNICO: 001867231	195324
TO NUMERO UNICO DOI867231 **** ECOMMERCE Maleta Rigid 00000810411CMJ 40 % Saxoline Cyber Octub Desnato 2544826	135324 10 69990 -27996 10 2990
TD NAMERO UNICO DO1867231 **** ECOMMERCE Maleta Rigid D000810411CMJ 40 % Saxoline Cyber Octub Despacho 2544826	135324 10 69990 -27996 10 2990
TO NUMERO UNICO 001867231 **** ECOMMERCE Maleta Rigid 9000810411CMJ 40 % Saxoline Cyber Octub Despacho 2544826 SUBTOTAL VENTA TOTAL VENTA	135324 10 69990 -27996 10 2990 44984 44984
TO NUMERO UNICO: DO1867231 ECOMMERCE Maleta Rigid D000010411CNJ 40 % Saxoline Cyber Octub Despacho 2544826 SUBTOTAL VENTA TOTAL VENTA MERCADOPAGO	10 69990 -27996 10 2990 44984 44984 44984
TO NAMERO UNICO DOI867231 **** ECOMMERCE Maleta Rigid DODOGID411CMJ 40 % Saxoline Cyber Octub Despacho 2544826 SUBTOTAL VENTA TOTAL VENTA MERCADOPAGO FECHA/HORA: 08/10/2018 20:0	10 69990 -27990 10 2990 4498- 4498- 4498- 6:10 - *******

Ingresar el ID Número Único, que se encuentra en cada boleta eCommerce (ver imagen). Con esto se completan automáticamente los datos de la venta.

- → Luego, se debe seleccionar la o las casillas de los productos que desea reembolsar, que puede ser parcial o el total de la venta.
- → Finalmente, se registra la solicitud. Para luego "Imprimir la guía de Despacho"
- → IMPORTANTE: El costo del despacho <u>NO ES REEMBOLSADO</u>

2.2 → Al <u>registrar la solicitud</u> se enviará una notificación automática al mail del ejecutivo que ejecutará la gestión de devolución.



Estamos notificando por correo. Espere un momento por favor. 2.3 / Se generará y Descargará un PDF como el que se ve en la imagen. Imprimir las copias que utiliza regularmente el Jefe de Tienda

	09	SEPTIEMBRE	2019				
	SAMSONITE CHILE S.A. LO ECHEVERS 280, BODEGAS 79-83, QUILICURA, SANTIAGO MARITZA ELIZABETH MU?OZ TAPIA			76.811.980-5 SANTIAGO		121	
1	845521090	ICNU	SPINNER 691 STRAT	US - BLUE	UNIC	23490	23490

N* DE SOLICITUD: 51 N* DE DOCUMENTO: 2344 TIPO DOCUMENTO: BOLETA N* DE TRX: 19 LOCAL ORIGEN: 5024 eCommerce NOMBRE CLIENTE: MARITZA MUĂ'OZ	
La devolución de Dinero se realizará a través de Transferencia E de solicitar la devolución, y será efectuada dentro de un plazo o en la Bodega de E-Commerce. Para conocer el status de la devolución contactar al teléfono	lectrónica a la Cuenta Bancaria proporcionada al momento se 15 días hábiles a partir de la recepción de los productos +56 2 26178808 o en el chat de Servicio al Cliente en

Para conocer el status de la devolución contactar al teléfono +56 2 26178808 o en el chat de Servicio al Cliente en www.saxoline.cl 2.4 / Registrar el Número de Guía (el que aparece en el cuadro superior derecho del documento)



2.5 / Al hacer clic, se desplegará esta ventana con todas las solicitudes ingresadas, donde se podrá hacer seguimiento al status de ellas.



Procedimiento Notas de Crédito Ecommerce

- 1 verificar que la Boleta a anular corresponda a Ecommerce
- Verificar que la fecha de la boleta no sea superior a 12 o 13 días de antigüedad
- Ingresar la solicitud en el Sistema Web
- Preparar el/los productos para retiro

• Dirección de Envío:

Lo Boza #120-B (andén 3) – Pudahuel

Contacto: Jessica Bustamante.

Empaque: agregar la guía de despacho indicando Tienda de procedencia. **IMPORTANTE:** Todo envío se despacha junto al camión de reposición, según calendario de tienda.

<u>Coordinación directa:</u>

* Jonathan Johnson – Supervisor Tienda eCommerce
+56 9 4098 8909
Jonathan.Johnson@samsonite.com

*Jessica Bustamante – Jefa de Tienda eCommerce +56 9 4247 7846 Jessica.Bustamante@samsonite.com