INCIDENCIAS COURIER

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024

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

Samsonite	**PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024**	
ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO **Incidencias Courier**	N° de documento: 4
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

INCIDENCIAS COURIER

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

Se entiende por "Incidencia Courier" a un incumplimiento en el proceso de envío del pedido desde que es retirado por la empresa de transporte desde el Centro de Distribución. Puede afectar la promesa de entrega, integridad del producto y, en definitiva, la satisfacción y experiencia del cliente.

El objetivo principal de este procedimiento es mitigar el impacto negativo hacia el cliente y aplicar soluciones eficientes y oportunas, restableciendo la confianza en la marca.

El área de Operaciones (E-commerce en caso de NOLA) es el encargado de gestionar las incidencias a través de Envíame para el tipo de servicio Distribución, o en la plataforma del Courier para el tipo de servicio Pasarela.

Algunas de las incidencias a las que usualmente Samsonite se ve enfrentado en la entrega de un pedido son:

- Daños en la entrega: Deterioro del producto durante el tránsito, afectando sus características originales (apariencia, calidad y/o funcionalidad).
- Extravío del pedido: Pérdida total o parcial del pedido durante el periodo de tránsito.
- Dirección no encontrada: Incumplimiento en la entrega del pedido, ya sea porque la dirección registrada al momento de realizar la compra fue incompleta, errónea o porque la empresa de despacho no logró encontrar la ubicación.

E- commerce

- Daños en la entrega

En caso de haber recibido un producto dañado, el cliente tiene un plazo de 5 días hábiles para contactarse con Samsonite. Puede comunicarse a través de los siguientes medios:

a) De forma presencial en tienda:
   Cliente debe presentar boleta o factura, y producto sin uso, con su embalaje y etiquetas originales, para realizar el proceso de cambio. Este cambio puede ser gestionado de las siguientes maneras:

1. Por el mismo producto en caso de encontrarse disponible.
2. Por el mismo modelo y talla, de diferente color (sin pagar diferencia).
3. Por uno o más productos disponibles que sumen el mismo valor de la compra, sin incluir el costo de despacho.
4. Por uno o más productos disponibles que sumen un valor mayor, pagando diferencia de precio.
5. Solicitando devolución de dinero a través de nota de crédito generada en tienda para posterior reversa por parte del área de Finanzas dentro de un plazo no superior a 48 horas hábiles.

b) Canales virtuales de comunicación (RRSS, Formulario de Contacto, Help Center):

SAC constata el daño del producto mediante fotografías de la evidencia del daño y su embalaje original, el cliente puede dirigirse a cualquier tienda de la marca con boleta o factura, producto sin uso, con su embalaje y etiquetas originales, para realizar el proceso de cambio. Para respaldo de la tienda, Servicio al Cliente enviará una autorización de cambio al cliente, el cual puede ser gestionado de las siguientes maneras:

1. Por el mismo producto en caso de encontrarse disponible.
2. Por el mismo modelo y talla, de diferente color (sin pagar diferencia).
3. Por uno o más productos disponibles que sumen el mismo valor de la compra, sin incluir el costo de despacho.
4. Por uno o más productos disponibles que sumen un valor mayor, pagando diferencia de precio.
5. Solicitando devolución de dinero a través de nota de crédito generada en tienda para posterior reversa por parte del área de Finanzas dentro de un plazo no superior a 48 horas hábiles.

En caso de que el cliente no desee dirigirse a tienda o se encuentre en una provincia donde no exista tienda oficial, SAC ofrece la opción de devolución a través de logística inversa con etiqueta del Courier respectivo de cada país, la cual debe ser solicitada al área de Operaciones y entregada al cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

Del mismo modo, una vez recibido el producto en el Centro de Distribución, el encargado de Devoluciones debe cambiar el estado CC en OMS a DEVOLUCIÓN INICIADA en un plazo no superior a 24 horas hábiles para dar inicio al proceso de creación de Nota de Crédito.

Todo producto dañado debe ser devuelto al Centro de Distribución para su proceso de destrucción y recuperación de refacciones, de acuerdo con el principio de sustentabilidad.

- Extravío del pedido

El área de Operaciones es el encargado de la gestión con el Courier de manera proactiva. En el caso de que el cliente se comunique con SAC para indicar producto(s) faltante(s) de su orden de compra, éste gestiona la incidencia, levantando un ticket en Envíame si se trata de modelo de Distribución, o escalando al área de Operaciones, quienes gestionan directamente con el Courier en el caso de modelo Pasarela.

Tipos de extravío:

- Extravío total: La reversa de dinero corresponde al pedido total incluyendo costo de envío.
- Extravío parcial: La reversa de dinero corresponde a producto(s) no entregado(s) sin incluir costo de envío.

Mientras se realiza la investigación con la empresa de transporte para confirmar y declarar el siniestro, SAC solicita a E-commerce autorización del pago por extravío total o parcial si el monto es superior a USD150. Todo siniestro inferior a este valor es autorizado por SAC Senior, quien deriva directamente la solicitud de reversa a Finanzas.

Todo dinero debe ser reversado en un plazo no mayor a 10 días calendario para productos HOS y 5 días para productos TUMI desde el incumplimiento de la promesa de entrega.

Junto con la reversa, se entrega una compensación correspondiente a un cupón de descuento del 20% (CS20) para una próxima compra online en el mismo sitio desde donde realizó la compra.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la devolución de dinero y exija el envío del producto, si éste se encuentra disponible se realizará un “pedido de regularización” con el fin de sustituir el producto rápidamente de cara al cliente, y que permita registrar en el sistema aquellas incidencias que deben ser indemnizadas por la empresa de transporte.

Pedido de regularización

Consiste en realizar una compra online mediante el flujo regular de E-commerce asociado a un cupón de descuento del 99%[1] del valor del producto. Cada país podrá determinar quién gestionará la compra y medio de pago a utilizar (Tarjeta corporativa, PayPal, etc.).

Desde que SAC escala el requerimiento al área de E-commerce, éste tendrá 48 horas hábiles para concretar la compra.

- Dirección no encontrada

La empresa de despacho alerta esta incidencia a través de Envíame (modelo Distribución) y mediante una integración, genera un ticket en la plataforma de Gorgias. Para el modelo Pasarela, esta alerta es informada directamente por el Courier al área de Operaciones.

Si la empresa de despacho requiere información complementaria que permita facilitar la entrega de la compra, el área de Operaciones debe crear un ticket en Gorgias para solicitar al área de SAC contactar al cliente.

Una vez que la empresa de despacho ha realizado los intentos máximos de entrega (definidos por contrato en cada país) y no logra encontrar la dirección, el pedido es devuelto a remitente (bodega del centro de distribución). El encargado del área de devoluciones inicia la nota de crédito a través de OMS (DEVOLUCIÓN INICIADA) dentro de las 24 horas hábiles de recibido el producto.

El área de E-commerce, de manera diaria, debe realizar un monitoreo proactivo de los pedidos en OMS que se encuentren en estado CC “DEVOLUCION FINALIZADA WMS”, y autorizar la Nota de Crédito (cambio del estado DEVOLUCIÓN FINALIZADA WMS a NOTA DE CRÉDITO INICIADA).

Cuando el pedido se encuentre en estado REVERSION DEL PAGO APROBADA, OMS gatilla un aviso automático al área de Finanzas para que realice la reversa del dinero. Una vez concretada, Finanzas

[1] Los cupones del 99% de descuento del valor de producto deben ser gestionados por E-commerce Regional a petición del área de E-commerce de cada país, quienes deben considerar un mínimo de stock disponible para estos casos.

cambia el estado CC a REVERSION DEL PAGO REALIZADA, único estado que informa a SAC sobre la realización de la reversa, mediante una notificación sistémica de OMS a Gorgias.

En un plazo no superior a 72 horas hábiles de recibido el producto en el Centro de Distribución, SAC contacta al cliente informando la reversa de su dinero al medio de pago original en Mercado Pago.

Mercado Libre

Todas las notificaciones de daños en la entrega, extravío y dirección no encontrada, son canalizadas a través de la plataforma de Mercado Libre. La principal notificación es realizada por parte del cliente, ya sea por mensajería interna o reclamo, a través de la cual indica si el producto no ha sido recibido, se encuentra demorado, etc.

I. Modalidad Full

Para las compras realizadas en la modalidad Full, Mercado Libre es quien determina si existe una incidencia, y dependiendo del caso, gestiona una resolución:

- Daños en la entrega: el cliente levanta un reclamo a través de la plataforma. SAC solicita fotografías del daño del producto y embalaje. Con la información proporcionada, eleva la solicitud con Mercado Libre a través de "Ayuda, Contáctanos" para realizar el reclamo formal, y notifica al área de Operaciones Marketplace para que realicen seguimiento del caso.
  Para resolver este tipo de reclamos, SAC selecciona la opción "ofrecer devolución", en la cual el cliente debe enviar el producto, con una guía emitida por la plataforma, hacia el Centro de Distribución, y una vez recibido, se realiza la devolución de dinero a través de Mercado Pago.

- Extravío: devolución de dinero automáticamente a través de la plataforma.

- Dirección no encontrada: devolución a remitente (bodega del Centro de Distribución ingresada en la plataforma).

II. Modalidades Crossdocking y Dropshipping

El área de operaciones Marketplace debe revisar en la sección "Resumen" en la plataforma, los pedidos que se encuentren con algún inconveniente de entrega, y que eventualmente podrían conducir a una incidencia Courier. Dentro de esos estados se encuentran los siguientes:

- Comprador ausente: La empresa de despacho no pudo concretar la entrega por ausencia del cliente en el domicilio indicado.

- Comprador solicita reprogramar: El cliente no puede recibir en la fecha determinada por la plataforma, o bien, no pudo ser entregado y es necesario confirmar una nueva fecha de entrega.
- Envío demorado: Entrega retrasada de las modalidades Flex y Colecta.

Dependiendo del estado, las acciones son las siguientes:

- Comprador ausente: SAC debe coordinar un nuevo intento de entrega a la empresa de despacho, confirmando previamente con el cliente su presencia en la nueva fecha.
- Comprador solicita reprogramar: SAC debe confirmar la nueva fecha de entrega con el cliente e informarla a la empresa de despacho.
- Envío demorado: Operaciones Marketplace debe verificar con el centro de distribución si el pedido fue despachado. En caso de que no, se debe priorizar el despacho del pedido durante el día en curso; si fue despachado, debe confirmar con Mercado Libre (en el caso de Colecta), o con el transportista asignado (Flex u otro) la razón del retraso, y realizar seguimiento de la entrega.

➢ Daños en la entrega:

Las modalidades Crossdocking y Dropshipping son gestionadas dependiendo de quien realiza la entrega del producto. Si corresponde a Mercado Libre (Colecta), debe ser gestionado de igual forma que la modalidad Full. Si la entrega es realizada por una empresa de despacho distinta a Mercado Libre (Dropshipping, Flex, etc), Operaciones Marketplace debe indagar con el Courier involucrado:

Cliente contacta por medio de un reclamo en la plataforma a raíz de producto dañado durante el proceso de reparto. SAC solicita fotografías, en caso de no haber sido enviadas.

SAC envía información a la empresa de despacho y Operaciones Marketplace para que inicie proceso de investigación e indemnización. El área de Operaciones debe encargarse del seguimiento de ésta.

SAC resuelve el reclamo ofreciendo devolución del producto (logística inversa) para realizar la devolución del dinero. Mercado Libre envía etiqueta de devolución vigente por un plazo máximo de 5 días hábiles. Producto se encuentra en “Preparación de devolución”.

Producto es despachado desde un Centro de Envíos por el cliente. Una vez es recibido por el Centro de Distribución, el encargado de devoluciones inicia la Nota de Crédito en OMS (De FINALIZADO a DEVOLUCIÓN INICIADA).

Operaciones Marketplace debe monitorear diariamente en OMS los pedidos que se encuentren en estado DEVOLUCION FINALIZADA WMS, y autorizar la Nota de Crédito (NOTA DE CREDITO INICIADA) en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

A diferencia del E-commerce propio, cuando el pedido pasa a estado OMS REVERSION DEL PAGO APROBADA, Finanzas no realiza gestión alguna ya que la reversa de dinero se realiza de manera automática a través de Mercado Pago, una vez resuelto el reclamo en la plataforma.

- Extravío

Si la empresa de despacho determina que el pedido fue extraviado, el área de Logística debe hacer seguimiento a la indemnización de parte del Courier.

Como solución se gestiona reversa de dinero a través de la plataforma. SAC elige la opción “Reembolsar” en el reclamo de Mercado Libre.

- Dirección no encontrada

Para la modalidad Colecta, Mercado Libre determina la cantidad de intentos de entrega y puede comunicarse directamente con el cliente para solicitar datos complementarios a la información de entrega.

Si Mercado Libre no logra realizar la entrega del pedido, realiza la devolución a remitente, es decir, a la bodega del Centro de Distribución indicada en la plataforma. El pedido pasa al estado “Devolución a remitente”.

Para la modalidad Flex, SAC coordina directamente con la contraparte del Courier y Operaciones Marketplace para indicar detalles de la dirección de entrega y solicitar un nuevo intento. Si la empresa de despacho no concreta la entrega, realiza la devolución a remitente (Centro de Distribución Samsonite).

Para ambas modalidades, cuando el producto es recibido por el Centro de Distribución Samsonite, el encargado de devoluciones inicia la Nota de Crédito en OMS (De FINALIZADO a DEVOLUCIÓN INICIADA).

Operaciones Marketplace debe monitorear diariamente en OMS los pedidos que se encuentren en estado DEVOLUCION FINALIZADA WMS, y autorizar la Nota de Crédito (NOTA DE CREDITO INICIADA) en un plazo no superior a 24 horas.

A diferencia del E-commerce propio, cuando el pedido pasa a estado OMS REVERSION DEL PAGO APROBADA, Finanzas no realiza gestión alguna ya que la reversa de dinero se realiza de manera automática a través de Mercado Pago, una vez resuelto el reclamo en la plataforma.

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	