



POLÍTICAS DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y REPORTE PromoOpción® Colombia

1. Toda solicitud de **Devolución/Cambio y/o Reclamación** de mercancía deberá realizarse dentro de un período máximo de **30 (treinta) días naturales** a partir de la fecha de facturación.
2. Toda solicitud de **Devolución/Cambio y/o Reclamación** de mercancía deberá realizarla por escrito el Distribuidor involucrado por medio del Departamento de **Atención y Servicio al Distribuidor**, vía correo electrónico (atencion@promoopcioncolombia.co).
 - No se aceptan solicitudes de Devolución/Cambio y/o Reclamación procedentes de terceros.
3. **PromoOpción®** no acepta solicitudes de **Cambios, Cancelaciones y/o Reportes** de producto que haya sido sometido a algún tipo de transformación.
4. **PromoOpción®** no se hará responsable de solicitudes de **Cambios, Cancelaciones y/o Reporte** de mercancía por defecto o faltantes cuando la mercancía haya sido enviada directamente al domicilio de algún proveedor de servicios de transformación.
5. Toda **Cancelación** de mercancía en buen estado, generará un **cargo por devolución del 10% del valor de la misma**.
 - Todos los artículos deberán encontrarse en perfecto estado y contar con las **cajas y/o los empaques individuales originales**, sin presentar alteraciones ni maltrato alguno.
6. Para el trámite de cualquier **Cancelación y/o Cambio**, será indispensable que la mercancía se encuentre en nuestras instalaciones de **PromoOpción® Colombia**, ubicadas en **Troncal de occidente, Kilometro 1 después del peaje, Parque Empresarial de Occidente Bodega 30, Funza Cundinamarca..**
 - Todos los artículos deberán encontrarse en perfecto estado y contar con las **cajas y/o los empaques individuales originales**, sin presentar alteraciones ni maltrato alguno.
 - El proceso y cargos de envío (fletes) corren por cuenta del Distribuidor
7. **PromoOpción®** se hará responsable de toda aquella mercancía con defecto de fabricación o por omisiones internas, comprobables y atribuibles a nuestra Empresa, así como los costos que esto genere.



8. Situaciones donde el Distribuidor solicite un reembolso, éste será depositado a la cuenta origen el día lunes siguiente, siempre y cuando la solicitud y documentación requerida completa se haya recibido antes del día miércoles (máximo 14:00 hrs). En caso de recibir la solicitud y documentación para el reembolso después de este horario, se pagará el segundo próximo lunes. Este reembolso está sujeto a la aplicación del cargo del **6% por cancelación** de mercancía en buen estado. *Ver política 5*
 - En caso de que el Distribuidor solicite reembolso y el pago se haya realizado con Tarjeta de Crédito o Débito, se procederá con el cargo adicional del 2.00% (sobre el monto a reembolsar). Sin excepción alguna.
 - En caso de que el Distribuidor solicite reembolso y el pago se haya realizado con Tarjeta de Crédito AMEX, se procederá con el cargo del 6.00% (sobre el monto a reembolsar). Sin excepción alguna.
9. **PromoOpción®** no se acepta **Cambios y/o Cancelaciones** de mercancía en buen estado que haya sido adquirida a precio de promoción, oferta especial o muestras.
10. En la compra de **AGENDAS ZEGNO®** no se aceptan **Cambios y/o Cancelaciones** de mercancía en buen estado que haya sido adquirida a precio pre-venta o precio normal.
11. **PromoOpción®** podrá aceptar y gestionar reclamaciones por faltantes o daño en producto que involucren paqueterías siempre y cuando el Distribuidor realice las respectivas anotaciones en el documento de entrega de la paquetería (*carta-porte / guía*) en un lapso no mayor a **48 hrs.**, después de haber recibido la mercancía por parte de la paquetería.

PromoOpción®, se reserva el derecho de aceptar **Cambios, Cancelaciones e Incidencias** que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

Nuestras Políticas de Cambios, Cancelaciones e Incidencias,
están sujetas a cambio sin previo aviso.



PROCESO PARA UNA RECLAMACIÓN

- Una vez que el Distribuidor reciba su mercancía, es indispensable que cuente y verifique el estado de las cajas y en caso de presentarse alguna anomalía es **muy importante indicarlo por escrito en la carta porte o guía** y hacerlo saber de inmediato a su Ejecutivo de Atención y Servicio asignado.

PROCESO DE INCIDENCIAS

Estimado Distribuidor, una vez que recibas la mercancía, es indispensable que cuentes y verifiques el estado de las cajas y en caso de presentarse alguna anomalía es **muy importante indicarlo por escrito en la carta porte o guía** y hacerlo saber de inmediato a tu Ejecutivo de Atención y Servicio de la siguiente forma:

1

Entra a nuestra página web:

www.promoopcioncolombia.co
para mayor rapidez ingresa al módulo de Atención y Servicio

o
envía un correo electrónico

a tu Ejecutivo de Atención y Servicio.

2

Ten a la mano tu factura y envíanos la siguiente información:

a) Número de Factura.

b) Código de Artículo.

c) Cantidad solicitada.

d) Motivo.

3

Para reportes por daños o defectos, adjunta también:

-Fotografías de los artículos reportados.

Tu Ejecutivo recibirá la información, la revisará y se pondrá en contacto contigo para informarte acerca de tu reporte.

4

Recuerda que entre más completa, clara y precisa sea la información del reporte que nos envías, la resolución es más ágil y rápida.

Conoce nuestras Políticas de Devoluciones y Reclamaciones

Nuestras Políticas de Cambios, Cancelaciones e Incidencias están sujetas a cambio sin previo aviso.

DUDAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS... atencion@promoopcioncolombia.co

ATENCIÓN Y SERVICIO AL DISTRIBUIDOR
¡COMPROMETIDOS CON TU NEGOCIO!

- Comunicarse vía telefónica al Departamento de Atención y Servicio al Distribuidor al teléfono **0052 33 1922 0845 (Opción 3)** o vía correo electrónico (atencion@promoopcioncolombia.co) y en un plazo no mayor a **24 horas** un ejecutivo de Atención y Servicio se comunicara contigo para el seguimiento de tu incidencia.



PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA



NOTAS:

- La Nota de Crédito únicamente se aplicará a la **cantidad de artículos recibida** así como a los artículos que se encuentren **en buen estado**.
- Toda devolución de mercancía en buen estado, generará un **cargo por devolución del 10%** del valor de la misma.

- Los cargos de envío (**FLETE**) corren **por cuenta del Distribuidor** siempre y cuando la solicitud de Devolución o Cambio sea solicitada directamente por el mismo Distribuidor, no aplica en Reclamaciones.
- Los cambios no se podrán efectuar hasta que no se cuente con la mercancía **en las instalaciones de PromoOpción Colombia**.

www.promoopcioncolombia.co



- El horario de servicio para la atención a tus incidencias es de **lunes a viernes de 9:00 am a 6:30 pm y sábados de 9:30 am a 1:30 pm. (horario de México)**
- En un plazo no mayor a **24 horas** un ejecutivo de Atención y Servicio se comunicara contigo para el seguimiento de tu incidencia.



RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- ✓ Es necesario que cuando recibas tu pedido revises que el número de cajas sea el correcto y estén en perfectas condiciones, de lo contrario indícalo en el documento de recepción de mercancía que te entregue tu paquetería (*carta-porte / guía*) y hacerlo saber de inmediato a su Ejecutivo de Atención y Servicio asignado.



CADA QUE REALICES UN PEDIDO:

Y para un mejor servicio, por favor verifica la cotización que te envía tu ejecutiva antes de su autorización.

TIP  **Revisa el documento de cotización:**
Códigos de productos
Cantidades
Montos
Para asegurarnos que tu pedido sea entregado tal como lo requieres.



PARA PAGOS MEDIANTE DEPÓSITOS BANCARIOS

Al realizar un pedido con Promocionales de Occidente S.A. de CV, **verifica, confirma el envío y recepción de tu ficha de pago** con tu Ejecutiva de Cuenta.



AL RECIBIR TU MERCANCÍA:

Asegúrate de que las cajas se encuentran en buen estado, con los sellos PromoOpcion, bien flejadas y no golpeadas. Revisa que el número de cajas corresponde al número indicado en la guía. Verifica que las cajas recibidas estén fletadas, cerradas y en perfectas condiciones. Asegúrate que los datos de facturación sean los correctos.

TIP  Si notas la caja en malas condiciones o abierta, anota la anomalía en tu guía de envío y repórtalo llenando el formulario online de Atención y Servicio.



¿TUVISTE ALGÚN INCONVENIENTE CON TU PEDIDO?

Repórtalo en línea.
Comunícate con nosotros mediante **nuestro formulario en línea** y un Ejecutivo de Atención y Servicio al Distribuidor se pondrá en contacto contigo, en un **plazo máximo de 24 horas, para el seguimiento de tu reporte** o solicitud.

Te recordamos que nuestro horario de **atención a tus incidencias es de lunes a viernes 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:30 a.m. a 1:00 p.m.**





DEFINICIONES GENERALES

CANCELACIÓN

Cuando el Distribuidor PromoOpción decide regresar la mercancía recibida por razones ajenas al producto y a PromoOpción®, a cambio de que le entreguen nuevamente el dinero que había desembolsado en la compra; pagando los gastos de envíos y el cargo por devolución del 6% de la mercancía.

CAMBIO

Cuando un Distribuidor PromoOpción no queda conforme con la mercancía recibida por razones ajenas al producto y a PromoOpción®, decide solicitar un cambio por otra mercancía pagando o bonificando la diferencia y los gastos de envío.

INCIDENCIA

Una incidencia es una expresión de insatisfacción hecha por parte del Distribuidor PromoOpción® por causas imputables directamente al producto/servicio que le brindamos, pretendiendo algún tipo de compensación o reposición de producto/dinero.

NOTA DE CRÉDITO

Es el comprobante que PromoOpción® envía a su Distribuidor con la finalidad de informar la acreditación en su cuenta, de un valor determinado por el concepto que se indica en la misma nota; este concepto puede ser: defecto de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación o mercancía no entregada. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo en la cuenta del Distribuidor.