Atención y Servicio al Distribuidor

POLÍTICAS DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y REPORTES
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.

- 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.

Atención y Servicio
al Distribuidor

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA

- 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.

Promo Opción
Evolución en promocionales®

Atención y Servicio al Distribuidor

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 fijadas 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.**

Promo Opción
Evolución en promocionales®

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.