

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA EN SUCURSALES

ÍNDICE DE POLITICAS DE

OBJETIVO	4
ALCANCE	4
VIGENCIA	4
POLÍTICAS	4
PROCEDIMIENTO	5
ACCIONES DISCIPLINARIAS	6
ANEXO 1	7

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Pablo Góngora Gerente de Control Interno	 Pablo Gutiérrez Gerente Regional de Ventas	 Antonio Urbide Gerente Regional de Ventas
		 Jose Alfredo Palacios Director General

Control de Cambios de la Política

Revisión Núm.	Sección con Cambios	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación	Fecha de Vigencia
1				

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para determinar los requerimientos por los cuales se podrá recibir material eléctrico o equipos del cliente, su disposición o destino en el Centro de Distribución y almacenes de Sucursales de Grupo Alcione.

ALCANCE

Todo el personal de Ventas, Caja, Almacén, Gerencias Administrativas y/o de Ventas de las Sucursales de Grupo Alcione.

VIGENCIA

Estas disposiciones entran en vigor el 1 de abril de 2022 y su vigencia es indefinida.

POLÍTICAS

1. Generales

1.1 Los artículos entregados y/o despachados por Grupo Alcione, se podrán devolver en la Sucursal en que se adquirió y/o en nuestro Centro de Distribución hasta 30 días posteriores a la fecha factura en la mayoría de los casos.

Excepto:

- Equipo especial y/o material de compra que solicita el cliente.
- Productos en promoción.
- Sin empaque original.
- Material usado o dañado.
- Cortes de cable, tubo flexible y poliducto y Charolas.

1.2 Con base al tiempo transcurrido (desde la fecha de entrega) en el que cliente solicite la devolución, el personal facultado para autorizar la devolución será:

- De 0 a 30 días - Gerencia (Administrativa y/o de Ventas) de Sucursal
- De 30 a 90 días - Gerencia Regional respectiva
- De 90 días en adelante - Dirección General

1.3 Procede la devolución siempre y cuando los sellos de garantía y empaques internos y externos del material no se encuentren rotos; y en el caso de cables deberá de contar con los sellos de seguridad en ambas puntas del cable y no procede en el caso de cortes.

1.4 Es responsabilidad del vendedor que gestione la devolución entregar el formato de Devolución de Material y la Factura (copia) o remisión original que amparen la devolución al Jefe de Almacén de la Sucursal respectiva y en el caso del CDIS al Encargado de Calidad y Devoluciones.

2 Devolución directa del Cliente en Sucursal o CDIS y/o por recolección

2.1 El material de devolución deberá de contar con un máximo y un mínimo, no deberá de ser un material discontinuado o de lento movimiento y deberá presentar el empaque en perfecto estado.

2.2 Procederá la devolución siempre y cuando el formato de devolución este autorizado por personal facultado de acuerdo al tiempo de la devolución y previa inspección física del material y el empaque, y aprobación por el Jefe de Almacén. El material deberá de encontrarse en óptimas condiciones para su venta.

3 Devolución Embarque (Ruta)

- 3.1 La entrega de devolución deberá de ser inmediatamente después de terminar la ruta.
- 3.2 El material deberá de estar en óptimas condiciones.
- 3.3 El personal que realice la devolución deberá de presentar al Jefe de Almacén y/o al Encargado de Calidad y Devoluciones del Centro de Distribución la siguiente documentación:
Si la remisión esta facturada:
 - factura original
 - remisión original con las observaciones del cliente indicando la razón por la cual no acepta el material.Si la remisión está en ruta:
 - Remisión original con las observaciones del cliente indicando la razón por la cual no acepta el material.

4 Devolución por paquetería

- 4.1 Se procederá la devolución siempre y cuando el talón corresponda a la entrega.
- 4.2 El talón deberá contener copias que amparen la devolución, factura o remisión. Procederá solo en caso de que se encuentre en óptimas condiciones.
- 4.3 En caso de que sea paquetería por cobrar, el vendedor se ocupara de realizar el trámite correspondiente de pago.
- 4.4 Únicamente se recibirá si la empresa de paquetería permite la revisión de material.

5 Devolución por garantía del proveedor

- 5.1 Se aceptará siempre y cuando el material cumpla las condiciones que el proveedor solicita y hasta que el proveedor lo autorice se realizará el proceso de cancelación.
- 5.2 Toda devolución de garantía deberá de presentar las causas o motivo de reclamación enviado mediante correo electrónico por el cliente.

6 Devolución por vendedor

- 6.1 El material de devolución deberá de contar con un máximo y un mínimo, no deberá de ser un material discontinuado o de lento movimiento.
- 6.2 Se procederá la devolución siempre y cuando esté revisado por el Jefe de Almacén y autorizado por el personal facultado de acuerdo al tiempo de la devolución.

PROCEDIMIENTO

- 1. Al acudir el cliente con el vendedor para realizar una devolución, este deberá informar al Gerente de Ventas y solicitar el Jefe de Almacén la revisión de la mercancía.
- 2. El Jefe de Almacén inspecciona los materiales y determina si son o no aptos para recibir en devolución.
- 3. El Jefe de Almacén firma de conformidad el formato de devolución del material y lo entrega al Gerente Administrativo y de Ventas para su autorización.
- 4. Si el material no es apto para su venta el Jefe de Almacén informa al Gerente de Ventas para que se comunique con el Cliente e informe el motive del rechazo.
- 5. El Gerente Administrativo y/o de Ventas genera nota de crédito en el Sistema AX y firma el formato de devolución de material.

6. Se entrega la nota de crédito al cliente.

7. Se entrega al almacén el Formato Devolución de Material para que físicamente se ingresen los materiales al almacén. El formato de devolución deberá ser archivado por el Jefe de Almacén, debiendo llevar el control anotando el número de nota de crédito generada.

ACCIONES DISCIPLINARIAS

Los incumplimientos a los lineamientos contenidos en este documento serán investigados por el Comité Disciplinario y dependiendo de su gravedad se tomarán medidas disciplinarias.

ANEXO I

ALCIONE A Sonepar Company		DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA			
Datos del Cliente					
No. Cliente		Nombre del Cliente		Fecha	
Causas de la Devolución (favor de marcar solo 1 opción)					
X		(Describir motivo)		Fecha factura	
	1) CLIENTE				
	2) Ventas				
	3) ALMACÉN			Días transcurridos para la devolución	
	6) MUESTRA				
	5			0	
	7) OTRO				
Documento		Disposición del producto (Cliente)			
Factura	Remision	Código de Artículo	Descripción	Cantidad	MONTO CIVA

Imagen de previsualización para consultar y descargar el formato dar clic en el siguiente ícono:



Formato de Devolucion de Merc