


CSM	Política de Devoluciones	
Área		Feb - 2024
LOGISTICA		MEX-LOG-DEV

Contenido

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. DIRECTRICES GENERALES	2
5. CASOS DE DEVOLUCIÓN	3
6. AUTORIZACIONES.....	5

1. OBJETIVO


Establecer lineamientos claros y cumplimientos en la devolución de materiales de nuestros clientes.

2. ALCANCE

Nuestro alcance es aplicable para las unidades de negocio de Baja Tensión, y Solar en México.

3. RESPONSABILIDADES

- A. Cliente:** notificar oportuna y formalmente al Gerente de Ventas de CSM sobre su solicitud de devolución por correo electrónico adjuntando un reporte con fotografías y el listado de materiales, con código CHINT y número de catálogo, cantidad, fecha y número de factura, así como una explicación detallada de la razón de la devolución
- B. Gerente de Ventas CSM:** Es el primer filtro en comunicar al área de logística la solicitud de una devolución, y verificar que esta cumpla con los lineamientos.
- C. Order Entry:** Una vez que se cuenta con la aprobación de la devolución del material, el área de Order Management, llevará a cabo la documentación correspondiente, es decir, generar en sistema el RMA (Return Merchandise Authorization) correspondiente, para que el área de finanzas pueda emitir la correcta NC (nota de crédito) al cliente, así como coordinar los fletes de despacho, de recolección y entrada al almacén cuando apliquen.

CSM	Política de Devoluciones	
Área		Feb - 2024
LOGISTICA		MEX-LOG-DEV

D. Gerente logística, Director Adjunto: Revisar, aprobar o rechazar la solicitud de devolución

E. Finanzas: efectuar notas de crédito y facturas cuando aplique.

4. DIRECTRICES GENERALES

Existen dos supuestos para que una devolución se pueda llevar a cabo, en ambos supuestos se debe de contar con contrato, de lo contrario no podrán ser devueltos:

a) en caso de que la devolución implique **Productos Especiales** (son productos C o D marcados en nuestra Lista de Precios o aquellos productos que no son de línea y fueron fabricados específicamente por solicitud del cliente), estos no podrán aceptarse para ser devueltos al almacén de CHINT ni aplican para un proceso de devolución.

B) **Producto de línea estándar** (son productos A y B marcados en nuestra Lista de Precios)

1. Sólo es aplicable si el producto no ha sido manipulado, es decir, sino se ha dañado el empaque y el producto está listo para poder volver a colocarse para venta en el mercado por parte de CHINT, sin que éste tenga que hacer algún retrabajo o reparación en el producto o empaque.

2. El cliente será el responsable de pagar o coordinar el envío al almacén de CHINT en México


3. El cliente deberá de asumir un cargo por **tarifa de reposición**, según el tiempo que haya transcurrido contra la fecha factura y su solicitud de la devolución:

- El 15% del valor factura si han transcurrido menos de 6 (seis) meses
- El 30% del valor factura si han transcurrido más de 6 (seis) meses y menos de un (1) año
- El 50% del valor factura Si han transcurrido más de 1 (un) año y menos de 2 (dos) años
- En ningún caso CHINT aceptara devoluciones más allá de dos años a partir de la fecha de factura.

Adicionalmente, el cliente deberá de enviar una Orden de Compra con valor 3 a 1 siendo el 1 el monto original que pretendía devolver de productos de la misma unidad de negocios.

CHINT, también tiene derecho de negar o demorar la devolución de grandes volúmenes de productos que no podrían revenderse por ser productos especiales o por bajo movimiento de venta. Adicional, no se podrá llevar a cabo ninguna devolución de producto cuando se trate de producto discontinuado, fuera de línea u obsoleto.

Finalmente, todas las devoluciones deben de contar con la aprobación del director comercial y/o del director adjunto, vía correo electrónico.

CSM	Política de Devoluciones	
Área		Feb - 2024
LOGISTICA		MEX-LOG-DEV

Considerar, que complementariamente se debe de cumplir con las siguientes directrices para poder aceptar una devolución:

- a) Solo se pueden aceptar devoluciones de productos A o B marcados en nuestra lista de precios.
- b) Etiquetas en perfecto estado, así como, cajas en su empaque original de CHINT. En caso de no contar con el empaque original de CHINT o este se encuentre dañado, se cobrará una tarifa por reempaque y por una caja nueva.
- c) Inspección visual a los equipos (que no se encuentren rotos, sucios, doblados, oxidados, usados, maltratados);
- d) Revisar si en stock se cuenta con un material disponible, con el fin de realizar un comparativo entre la devolución y el equipo nuevo;
- e) Solicitar la opinión de nuestro Gerente de Producto, para la revisión del estado de los productos;
- f) Enviar reporte fotográfico de los productos devueltos a nuestro Vendedor y Gerente de Producto (En caso de ser muchas piezas, solo los más representativos y en especial de aquellos de los que se tenga duda respecto sus a su buen estado). Una vez contemos con todos estos lineamientos se procederá a autorizar a almacén el ingreso o no del material a inventario.
- g) En ninguna circunstancia el cliente deberá de enviar el material a nuestro almacén sin antes contar con una aprobación por escrita de CHINT. En caso de incumplir este punto, CHINT cobrará tarifas por almacenaje o por flete de retorno al cliente.


Los lineamientos de comunicación entre el cliente, área de ventas y el equipo de logística, debe de ser por e-mail (no por mensajes de Whatsapp/WeChat). Esto no significa que CSM no recibirá comunicación a través de los medios antes mencionados, si no que toda comunicación escrita por correo electrónico será considerada como la formal y oficial para poder desarrollar cualquier actividad de devolución.

5. CASOS DE DEVOLUCIÓN

5.1. Devolución por garantía:

Se requiere aprobación por parte del director comercial, director general Adjunto, Gerencia de Logística, una vez que se realizó una revisión previa por parte de nuestro Gerente de Producto y/o Soporte Técnico (CPS), con ayuda del equipo de ventas.

La documentación que se requiere, tanto para devoluciones de LV y CPS, es la siguientes:

CSM	Política de Devoluciones	
Área		Feb - 2024
LOGISTICA		MEX-LOG-DEV

- a) formato de aplicación de garantía (implementado por cada área de LV y CPS), donde se detalle cantidad a devolver, código, descripción, numero de factura y Orden de compra.
- b) Reporte fotográfico y de video
- c) Factura de Chint con la que se emitió la venta.
- d) Dirección de envío del material nuevo, incluyendo teléfono y nombre de la persona que recibirá.

En este tipo de devolución, debemos de tener en cuenta que en caso de que el material esta dañado, CHINT dictaminará si vale la pena que el producto sea devuelto al almacén, o si se opta que sea destruido, debido a que no es óptimo para la venta.

En este caso, el área de ventas junto con el área de soporte, deberán tener evidencia fotográfica de la destrucción de los materiales.


Cuando el material a devolver por garantía este en óptimas condiciones para la venta y con la previa revisión de las áreas antes mencionadas, el retorno del material se llevará a cabo la guía y recolección por CHINT al almacén.

En cuanto al reemplazo del material, éste si se encuentra disponible en almacén para su envío, será gestionado guía, recolección y entrega por CHINT. Adicional, se realizará una Nota de Crédito, tanto para el caso del cambio físico del material, como para cuando no contemos con material en stock, y su correspondiente factura en el caso de cambio físico para cerrar el proceso de retorno y salida.

5.2. Devolución por error en Orden de Compra:

Este punto es aplicable, para aquellos clientes que por equivocación solicitan un determinado ítem en su OC, y cuando se realiza la entrega observan que se cometió un error de su parte, ya sea por confusión en los ítems o en las descripciones.

De igual manera, sólo aplica para productos A y B marcados en nuestra Lista de Precios, aplica la tarifa de reposición según el momento en el que se haga la solicitud de devolución y conforme a el punto 5.1., se requiere aprobación por parte del director comercial, director general Adjunto, Gerencia de Logística, una vez que se realizó una revisión previa por parte de nuestro Gerente de Producto (LV) y/o Soporte Técnico (CPS), con ayuda del equipo de ventas, esta revisión es importante para que se valide que los productos que se enviaron de acuerdo a la OC están en buen estado, y que pueden ser retornados al almacén para disponibilidad de venta.

CSM	Política de Devoluciones	
Área	Feb - 2024	
LOGISTICA	MEX-LOG-DEV	

Una vez concluida la revisión y con las aprobaciones necesarias, se le notificará al cliente y en caso de que se apruebe su devolución, él deberá de realizar la guía, recolección en sus instalaciones y pago, por el envío del material al almacén. Además, deberá en caso de que requiera un código correcto (de acuerdo con nuestro catálogo de producto) colocar una nueva OC con valor 3 a 1 para poder gestionar el surtido y envío. Cuando el material equivocado sea retornado al almacén, nuestra bodega deberá realizar una inspección visual, en la cual le compartirán al área de logística junto con Gerente de Producto, evidencia fotográfica de cómo es que se recibe el material; cuando ambas áreas den visto bueno, se ingresa el material a inventario y es responsabilidad del Order Management solicitar al área de finanzas la Nota de crédito.

En caso, de que el error en surtido de los materiales sea por parte del almacén, CHINT recogerá previa revisión del producto (con las áreas antes mencionadas) y enviará el material correcto.

5.3. Devolución por falta de rotación de inventario por parte del cliente

Aplican los mismos puntos anteriores. Únicamente se pueden considerar productos A y B marcados en nuestra Lista de Precios, los cuales CHINT se reserva el derecho de aceptación conforme al nivel de inventario de fábrica en ese momento de esos artículos. Aplica tarifa de reposición. Orden de reemplazo por 3 a 1. Empaque, etiqueta y producto en buenas condiciones. Y flete de retorno a cargo del cliente.

6. AUTORIZACIONES

Firma				
	Elaborado por	Revisión:	Revisión:	Aprobado por:
Área	Order Management	Gerente de Ventas	Gerente de Logística	Director Adjunto
Nombre	Erika Robles	Varios	Alejandro Sanchez	Sergio Martinez