



## POLÍTICAS DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y REPORTE PromoOpción® Guatemala

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@promo Guatemala.com](mailto:atencion@promo Guatemala.com)) o por medio del sitio web: [www.promo Guatemala.com](http://www.promo Guatemala.com)
  - No se aceptan solicitudes de Devolución/Cambio y/o Reclamación procedentes de terceros.
3. **PromoOpción®** no acepta solicitudes de **Cambios, Cancelaciones y/o Reportes** procedentes de terceros.
4. Toda **Cancelación** de mercancía en buen estado, generará un **cargo por falso manejo del 10% del valor de la misma**. El proceso y cargos de envío (fletes) corren por cuenta del Distribuidor.
  - 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.
5. Para el trámite de cualquier **Cancelación y/o Cambio**, será indispensable que la mercancía se encuentre en nuestras instalaciones de **PromoOpción® Guatemala**, ubicadas en **45 Calle 16 – 96 Zona 12, Colonia La Colina, Guatemala, Guatemala**.
  - 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. Toda **Cancelación y/o Cambio** de mercancía deberá estar correctamente relacionada e identificada con los datos completos y correctos del Distribuidor, así mismo, las cajas deberán de contar con una lista específica de los artículos devueltos, de lo contrario no se realizará el trámite correspondiente.
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. En los casos que 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 **10% por devolución** 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 del 4.50% (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. No se aceptan **Devoluciones y/o Cambios** de mercancía en buen estado que haya sido adquirida a precio de promoción, oferta especial o muestras.
- En la compra de **AGENDAS ZEGNO®** no se aceptan **Devoluciones y/o Cambios** de mercancía en buen estado que haya sido adquirida a precio pre-venta o precio normal.
10. **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 devoluciones y/o reclamaciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

**Nuestras Políticas de Devoluciones/Reclamaciones y Cambios, 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.
- Ingresando con tu clave de Distribuidor en la sección **Atención y Servicio al Distribuidor > Reporta tus Incidencias.**



# Atención y Servicio al Distribuidor

## 1 ENTRA A NUESTRA PÁGINA WEB



[www.promoguatemala.com](http://www.promoguatemala.com)

Ingresa al módulo de **Mi Cuenta**, Atención y contacto, Reporta una incidencia.  
o  
Envía un correo electrónico a tu Ejecutivo de Atención y Servicio.



## 2 LOCALIZA DATOS IMPORTANTES

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



A) Número de factura.



B) Código de artículo.



C) Cantidad solicitada.



D) Motivo.

Para reportes por daños o defectos, adjunta también:

E) Fotografía de los artículos reportados.



## 3 RECEPCIÓN DEL REPORTE



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

## 4 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



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

### PROCESO PARA UNA DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIO DE MERCANCÍA.

- El Distribuidor deberá comunicarse vía telefónica al Departamento de Atención y Servicio al Distribuidor al teléfono **0052 33 3673 8450 (Opción 3)** o completando el formulario en la página web [www.promoguatemala.com](http://www.promoguatemala.com), ingresando con tu clave de Distribuidor en la sección **Atención y Servicio al Distribuidor > Reporta tus Incidencias**.

✓ **VIA WEB.**



Atención y Servicio  
al Distribuidor



**Reporta**  
tus incidencias

[> Ver más](#)



**Conoce**  
nuestras políticas y proceso de incidencias

[> Ver más](#)



[> Ver más](#)

## ✓ VIA TELEFONICA

### Atención y servicio al Distribuidor

- Cambios
- Devoluciones
- Reclamaciones

**Nombre:**

Ejecutivo asignado

**Conmutador:**

Opción 3 (Atención y servicio)

**Correo electrónico:**

Correo electrónico asignado

#### Redes sociales



#### PromoOpción México

[Aviso de privacidad](#)

[Términos de uso](#)

#### Políticas

[Política de devoluciones](#)

[Políticas outlet](#)

[Preguntas frecuentes](#)

#### Servicio al Distribuidor

[Atención y servicio](#)

[Crédito y cobranza](#)

[Transformación](#)

[Herramientas](#)

[Capacitación](#)



## PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Estimado Distribuidor, te compartimos el proceso que se requiere para tu solicitud de Cambio/Devolución de Mercancía:

**1**

### ENTRA A NUESTRA PÁGINA WEB

[www.promoguatemala.com](http://www.promoguatemala.com)

Ingresas con tu clave web, y en la sección de Atención y Servicio en nuestra página levanta el reporte de solicitud de Cambio/Devolución de mercancía, indicando:

- a) Número de factura
- b) Cantidad de piezas
- c) Motivo

**2**

### ENVÍO MERCANCIA

Una vez que cuentes con la confirmación por parte de tu Ejecutivo de Atención y Servicio para la gestión de tu reporte, será necesario que nos envíes, con flete pagado, la mercancía a PromoOpción:

45 Calle- 96 zona 12,  
Colonia la colina  
Guatemala, Guatemala

**3**

### ENVÍANOS TU GUÍA

Envíanos vía correo electrónico, tu guía de envío de mercancía para el seguimiento, al correo que tu ejecutivo de Atención y Servicio te indicará.

**4**

Para la devolución / cambios de mercancía, es importante que consideres que, una vez recibida la mercancía, se contará y se revisará para poder proceder a la aplicación de la Nota de crédito correspondiente.

- 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 Guatemala y esté aplicada la Nota de crédito correspondiente.

[www.promoguatemala.com](http://www.promoguatemala.com)

- El horario de servicio para la atención a tus incidencias es de **lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:30 am a 1:00 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-parte / 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**

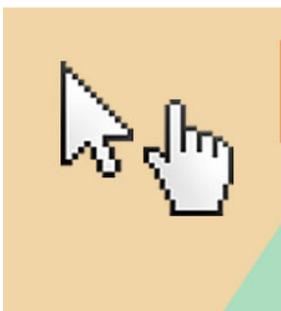
Al realizar un pedido con Promocionales de Occidente S.A. de CV, **verifica, confirma el envío y recepción de tu ficha de pago** con tu Ejecutiva de Cuenta.



**AL RECIBIR TU MERCANCÍA:**

Asegúrate de que las cajas se encuentran en buen estado, con los sellos PromoOpcion, bien fletadas 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.**  
Comunicate 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

### DEVOLUCIÓN

*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 10 % 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.*

### CANCELACIÓN

*Una cancelación es la anulación oportuna de una solicitud de mercancía/servicio por parte del Distribuidor PromoOpción una vez efectuado el pago. La cancelación será sometida a revisión en base a los motivos expuestos por el Distribuidor PromoOpción, para su resolución (procede/no procede). Muy importante que, para ser llamada CANCELACIÓN la mercancía NUNCA se entregó; de haber salido de nuestros almacenes será considerada DEVOLUCIÓN.*

### RECLAMACIÓN

*Una reclamación 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/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.*