



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@promoguatemala.com) o por medio del sitio web: www.promoguatemala.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

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, ingresando con tu clave de Distribuidor en la sección **Atención y Servicio al Distribuidor > Reporta tus Incidencias**.

✓ **VIA WEB.**



Atención y Servicio
al Distribuidor



> Ver más



> 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

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

- 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.



**Promo
Opción**
Evolución en promocionales®

www.promoguatemala.com



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

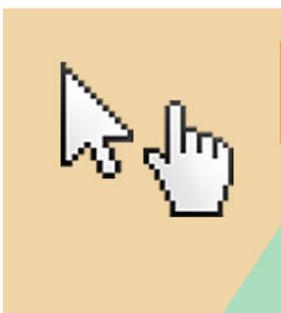
Al realizar un pedido con Promocionales de Occidente S.A. de CV, **verifica, confirma el envío y recepción de tu ficha de pago** con tu Ejecutiva de Cuenta.



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.
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.