

PROCEDIMIENTO Garantías de los Productos Adquiridos en las Cadenas Comerciales		
	Fecha Elaboración	Cód Procedimiento
	2/01/2014	P-ACI-001
	VERSIÓN	1

Conceptos Generales

OBJETIVO GENERAL
 Informar a los clientes, sobre el respaldo de los productos que se adquieren en cada punto de venta, mediante la correcta utilización del sistema de garantías ofrecido por la Compañía.

Macroproceso Auditoría y Control Interno Proceso Gestión de Garantías Subproceso Entrega y Control de Garantías Área Responsable del Proceso: Cada regional	Diseñado por: LA CASA DE LA BELEZA ALIZZ S.A.S Verificado por LA CASA DE LA BELEZA ALIZZ S.A.S Aprobado Por: LA CASA DE LA BELEZA ALIZZ S.A.S
--	---

COBERTURA

El Procedimiento Tiene Aplicación Directa en Almacenes de cadena y distribuidoras a nivel nacional	
---	--

COBERTURA PROCEDIMENTAL

Límite inicial:	Límite Final
Solicitud del cliente de la garantía del producto por fallas técnicas	Garantizar al cliente final el respaldo de la empresa de cada producto adquirido

NORMAS Y GENERALIDADES

Las siguientes normas y generalidades establecen los lineamientos de acción, para garantizar la aplicación de las garantías de cada producto adquirido por los clientes.

1. Se entiende por garantía al respaldo técnico que ofrece la Compañía a cada producto ofrecido y adquirido por un cliente.
2. La aplicación de la garantía comprende reparación, cambio de piezas o la reposición del producto si es el caso.
3. El periodo máximo de entrega del producto reparado es de TREINTA (30) días calendario, contados desde la fecha de entrega del producto al centro de servicio, o en su defecto desde la fecha de recolección del producto por parte de la empresa transportadora para su reparación.

PROCEDIMIENTO**Garantías de los Productos Adquiridos en las Cadenas Comerciales**

Fecha Elaboración

Cód Procedimiento

2/01/2014**P-ACI-001**

VERSIÓN

1

4. los gastos de envío a zonas fuera de cobertura de los centros de servicio, serán realizados por envío mediante correo certificado a alguno de nuestros centros de servicio mas cercano. Los gastos de envío y manejo serán cubiertos por LA CASA DE LA BELLEZA ALIZZ S.A.S

5. Solo aplican las garantías, para los productos adquiridos en los almacenes de cadena y distribuidoras a nivel nacional dentro del territorio colombiano

A. Si el almacén solicita la aplicación de una garantía.

El almacén, deberá informar a la mercaderista de cada punto de venta, sobre el número de productos a verificar, por concepto de garantía. El almacén deberá entregar una planilla que contenga los siguientes datos:

Nombre del Cliente	PLU del Producto	Nombre del Almacén	Nombre de la Mercaderista
Dirección del Cliente	Descripción del Producto	Dirección del Almacén	Firma de la Mercaderista
Cédula del Cliente	Cantidad	Nombre del Supervisor del Almacén	Fecha de la Novedad
Teléfono del Cliente		Firma del Supervisor del almacén	Hora de la Novedad

Si la cadena NO cumple con estos requisitos, entonces NO se hará efectiva la garantía.

PROCEDIMIENTO Garantías de los Productos Adquiridos en las Cadenas Comerciales		
	Fecha Elaboración	Cód Procedimiento
	2/01/2014	P-ACI-001
	VERSIÓN	1

1. Cada mercaderista, entregará a su respectivo Coordinador Regional el informe de productos a verificar, por concepto de garantía.
2. Es responsabilidad de cada Almacén coordinar la salida de los productos que requieren verificación por concepto de garantía. De igual forma de la administración del inventario teórico en sus sistemas.
3. Cada mercaderista, deberá coordinar con la sala Técnica la verificación del producto. Y deberá garantizar la aplicación de la garantía en todos sus términos.
4. Es responsabilidad de cada Coordinador Regional auditar el proceso de garantías desde que sale del almacén, hasta el mismo retorno del producto verificado y entregado al Cliente.
5. La empresa LA CASA DE LA BELLEZA ALIZZ S.A.S , deberá hacer llegar el producto a Nombre del Supervisor de cada almacén al cual pertenece el producto. Se deberá hacer firmar la misma planilla que diligenció el almacén. Esta vez como recibida por el supervisor.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES

Si el cliente reporta el producto como averiado el mismo día de la compra, deberá presentar la tirilla de Compra.

Si el departamento Técnico del proveedor detecta que el origen de la falla del producto es por mal uso. La garantía quedará cancelada.

Si el Coordinador Regional Detecta alguna anomalía en la aplicación de la garantía por parte de la Cadena, tiene toda la autonomía, para no reconocer dicha garantía.

B. Si el cliente solicita la aplicación de una garantía.

Si el cliente solicita la aplicación de una garantía, deberá realizar el envío del producto a cualquiera de los centros de servicios.

CIUDAD	CENTRO DE SERVICIO	TELÉFONO	FAX O EMAIL	DIRECCIÓN	OBSERVACIONES
BUCARAMANGA	CENTRO DE SERVICIO	(7) 6960105	linac.impobealizz@hotmail.com	carrera 36 # 34-28 piso 2	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Bucaramanga , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.
MEDELLÍN	CENTRO DE SERVICIO	(4) 231 34 48	(1) 293 13 11	Cra 50 No 57-17	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Medellín , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.
BOGOTÁ	Sala Técnica Impobe	(1) 249 49 74 - (1) 249 47 84	(1) 249 47 84	Cra 27 No 50-43/49 Sector Galerias	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Bogotá , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.
CALI	Sala Técnica Impobe	(2) 556 59 81 - (2) 557 48 62- (2)554 28 74	(2) 557 48 62	Avda. Rusbell No 29-68	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Cali , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.
BARRANQUILLA	Sala Técnica Impobe	(5) 369 28 96 - (5) 369 27 83	(5) 369 28 96	Cra. 58 No. 74-71 OFIC. 204	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Barranquilla , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.
FUSAGASUGA	Sala Técnica Impobe Bogotá	(1) 249 49 74 - (1) 249 56 21		Cra 27 No 50-43/49 Sector Galerias	Cliente enviar producto por correo certificado a la dirección en Bogotá con la transportadora TCC con cargo a de Importadora Comercial de Belleza código 1548200 , con carta indicando el problema y # de piezas que envía.

La garantía aplicará SOLO en los siguientes casos:

Mal funcionamiento en algunas de las partes del producto	Deterioro prematuro del producto
Desgaste, vencimiento anormal de los productos	

Se cambiará el producto SOLO en los siguientes casos.

PROCEDIMIENTO**Garantías de los Productos Adquiridos en las Cadenas Comerciales**

Fecha Elaboración

Cód Procedimiento

2/01/2014**P-ACI-001**

VERSIÓN

1

Cuando se compruebe técnicamente la deficiencia del producto en términos de calidad

Cuando después de dos revisiones el producto sigue fallando. Este será autorizado por la Gerencia de IMPOBE.

CUBRIMIENTO DE LA GARANTÍA

PLANCHAS	1 Año	MÁQUINAS PATILLERAS	1 AÑO
SECADORES	1 AÑO	MÁQUINAS DE CORTE	1 AÑO
BALANZAS	1 AÑO	SACADORES DOMÉSTICOS	1 AÑO

Firma Gerente de Cadenas