

ANEXO 4 - Política de devoluciones y cambios

Versión #2 octubre 2024

Este documento es parte integrante de los Términos y Condiciones Generales para vendedores del Sitio Web MAX. Mediante la aceptación de estos en el momento del registro, El Vendedor acepta las políticas aquí contenidas que serán aplicadas a cualquier actividad que el mismo realice en MAX, tales como publicaciones, preguntas y respuestas, opiniones y mensajería, etc. El incumplimiento de estas políticas implicará la baja del contenido y podrá derivar en la aplicación de sanciones y/o eventual inhabilitación de cuenta.

Las actualizaciones de este anexo se encontrarán en la sección correspondiente de www.max.com.gt (MAX), se entenderá que aplicará el anexo en su fecha más vigente y será obligación del Vendedor conocer su contenido.

Marco general

El Cliente Final o Usuario puede devolver un producto, sin justificación, quince (15) días calendario posteriores de haberlo recibido, siempre y cuando se cumpla con los criterios descritos en la siguiente sección. El tiempo estipulado de quince (15) días calendario, lo debe cumplir El Cliente Final o Usuario y la devolución aplica siempre y cuando el Cliente Final o Usuario haya entregado el producto al operador logístico dentro de dicho plazo o antes. Esto significa que El Vendedor podrá recibir el producto después de quince (15) días de haberlo facturado y despachado.

El Cliente Final o Usuario puede devolver un producto con el objetivo de dar inicio al trámite de una garantía ofrecida y establecida por El Vendedor al publicar su producto en MAX. Es obligación del Vendedor indicar en la publicación de sus productos, cuales no aplican a cambio y cuales aplican a garantía, especificando la duración de la misma.

Cuando amerite devolución, será siempre DISTELSA quien hará el reintegro al Cliente Final o Usuario y el ajuste en el saldo por pagar al Vendedor, reflejará la devolución.

DISTELSA no será responsable por aquellos reintegros que El Vendedor realice de forma directa al Cliente Final o Usuario.

Casos en que aplica o no aplica la devolución de un producto

Las condiciones generales que aplican para una devolución, y a las cuales deben adherirse tanto Cliente Final o Usuario como El Vendedor son las que se detallan a continuación:

Un producto no puede ser devuelto si cumple con alguna de estas características:

1. El plazo para la devolución ya venció.
2. El producto se encuentra deteriorado, roto o incompleto por el uso incorrecto del Cliente Final o Usuario.
3. En las categorías de: belleza y cuidado personal, pinturas, alimentos y cuidado de mascotas, productos de limpieza y ropa de cama y almohadas, los productos no tienen devolución si fueron abiertos.

4. Es un producto que pertenece a alguna de estas categorías: producto perecedero (incluyendo, pero no limitado a alimentos, bebidas, vitaminas y suplementos), productos hechos a la medida, plantas, baterías de carro y productos que hayan sido previamente instalados.
5. Es un producto el cual El Vendedor especificó que no se aceptan devoluciones durante el proceso de publicación de producto.
6. El Cliente Final o Usuario no cuenta con la factura
7. El producto no fue comprado en MAX (www.max.com.gt)

Un producto puede ser devuelto si:

1. Se encuentra dentro del plazo de tiempo de la devolución
2. El Cliente Final o Usuario cuenta con la factura y el producto fue comprado en MAX (www.max.com.gt)
3. El producto no pertenece a una categoría que no tiene devolución
4. Si el producto no fue abierto
5. Si El Vendedor envió el producto: erróneo, incompleto, dañado o con algún otro desperfecto o problema.
6. Si el producto fue dañado en el proceso del envío y sin culpa alguna del Cliente Final o Usuario.

Cambios

El cambio de un producto que comercializa El Vendedor se permitirá solamente si El Vendedor ha cometido un error en el envío del producto (por ejemplo: envió el color o talla incorrecta o bien, envió un producto dañado o incompleto).

En este caso, toda vez El Vendedor reciba el producto originalmente enviado, deberá enviar el producto correcto al Cliente Final o Usuario, absorbiendo el costo logístico de hacerlo.

Si el Cliente Final o Usuario, decide cambiar el producto por otro del Vendedor, por una razón que no está ligada a un error del Vendedor, deberá proceder a hacer una devolución y luego una re-compra.

Proceso de devoluciones

Para el cliente:

1. Comunicarse al +502 2423-0000, escribir al correo info@distelsa.com.gt o inicia tu solicitud en el siguiente link: <https://www.max.com.gt/politica-devoluciones-max?tab=1>
2. Se verificará la compra y las políticas asociadas a la devolución del producto adquirido.

3. Si el producto aplica a una devolución, se generará una guía de un proveedor logístico que recogerá el producto y lo llevará a la bodega del Vendedor. También es posible optar por acercarse a una de las sucursales del operador logístico para entregar el producto. En algunos casos, si la logística la llevó a cabo El Vendedor, será el mismo Vendedor que recoja el producto en el domicilio del Cliente Final o Usuario.
4. El producto debe de ser enviado en el empaque original en el que fue enviado en óptimas condiciones incluyendo el empaque original y accesorios del producto.
5. Una vez El Vendedor haya recibido el producto, y este confirme que el producto se encuentra en óptimas condiciones, se procederá a procesar el reembolso, sin el costo original de envío.

Para el Vendedor si la logística la llevó a cabo MAX

1. Recibirá el Vendedor una notificación/mensaje en su backoffice indicando que un Cliente Final o Usuario ha iniciado o requerido una devolución, especificando sobre que producto y número de orden. Es responsabilidad del Vendedor revisar sus mensajes y comunicarse con DISTELSA en caso el producto no aplique a cambio o tenga un problema con la gestión.
2. DISTELSA gestionará el proceso de la logística inversa: generará una guía para El Cliente Final o Usuario y coordinará para que el operador logístico recoja el producto y lo entregue al Vendedor.
3. Al recibir el producto, El Vendedor tendrá cuarenta y ocho (48) horas para confirmar la recepción y confirmar que el mismo cumple con los requisitos de una devolución. Si después de las cuarenta y ocho (48) horas, El Vendedor no acepta o apela la devolución, se dará por aceptada sin posibilidad de rechazo.
4. DISTELSA procederá a emitir la devolución al Cliente Final o Usuario y El Vendedor deberá anular la factura.
5. El saldo por pagar al Vendedor se corregirá para reflejar la devolución.

Para el Vendedor – si la logística la llevó a cabo El Vendedor

1. Recibirá El Vendedor una notificación/mensaje en su backoffice indicando que un Cliente Final o Usuario ha iniciado o requerido una devolución, especificando sobre que producto y número de orden. Es responsabilidad del Vendedor revisar sus mensajes y comunicarse con DISTELSA en caso el producto no aplique a cambio o tenga un problema con la gestión.
2. El Vendedor deberá gestionar el proceso de la logística inversa, es decir, deberá recoger el producto en dirección del Cliente Final o Usuario o bien, enviar un operador logístico para hacerlo, para llevar el producto de regreso a sus bodegas.
3. Al recibir el producto, El Vendedor deberá revisarlo y comprobar que aplique a devolución. El Vendedor tendrá setenta y dos (72) horas en total a partir de la notificación de la devolución para comunicarse con DISTELSA e iniciar un proceso

de apelación. Si después de las setenta y dos (72) horas El Vendedor no acepta o apela la devolución, se dará por aceptada sin posibilidad de rechazo.

4. DISTELSA procederá a emitir la devolución al Cliente Final o Usuario y El Vendedor deberá anular la factura.
5. El saldo por pagar al Vendedor se corregirá para reflejar la devolución.

Costo de la devolución

Si la logística la llevó a cabo DISTELSA

El Costo logístico asociado a una devolución incluye: 1. El costo logístico original cobrado al Vendedor por el envío del producto por primera vez, 2. El costo logístico relacionado a la logística inversa (devolución) para llevar el producto del Cliente Final o Usuario al Vendedor y 3. En caso aplique, el envío de un nuevo producto al Cliente Final o Usuario.

DISTELSA asumirá el costo logístico de recoger el producto en casa del Cliente Final o Usuario y llevarlo al Vendedor, siempre y cuando la devolución no se derive de un error del Vendedor. Si la devolución deriva por un error del operador logístico y es debidamente comprobado, DISTELSA será quien deberá solventar el problema y los costos derivados directamente con el operador logístico.

Si la devolución deriva por un error del Vendedor, es responsabilidad de éste, asumir el costo logístico de la entrega original, de la logística inversa y de una nueva entrega, de ser necesario hacerlo (por ejemplo: en un cambio). Es decir, DISTELSA mantendrá el cobro de la logística del envío original al Vendedor, y además cobrará por la logística inversa y un nuevo envío (si aplica) y el Vendedor lo verá reflejado como una disminución en su saldo por pagar.

Situaciones que se tipifican como error del Vendedor (no exhaustivo):

- Envío de producto incorrecto
- No seguir las instrucciones de empaque y por ende entregar un producto dañado o mal empacado
- Enviar un producto dañado o incompleto
- Retraso de más de cuarenta y ocho (48) horas en preparar un pedido sin notificar a DISTELSA, que derive en insatisfacción del Cliente Final o Usuario y por ende en una solicitud de devolución.

Si la logística la llevó a cabo el Vendedor

El Costo logístico asociado a una devolución incluye: 1. El costo logístico original incurrido internamente por El Vendedor, 2. El costo logístico relacionado a la logística inversa (devolución) para llevar el producto del Cliente Final o Usuario al Vendedor y 3. En caso aplique, el envío de un nuevo producto al Cliente Final o Usuario.

Si la devolución deriva por un error del Vendedor, es responsabilidad del Vendedor asumir todos los costos logísticos asociados con la entre original, la devolución y una nueva entrega (si amerita).

Situaciones que se tipifican como error del Vendedor (no exhaustivo):

- Envío de producto incorrecto
- No seguir las instrucciones de empaque y por ende entregar un producto dañado o mal empacado
- Enviar un producto dañado o incompleto
- Retraso de más de cuarenta y ocho (48) horas en preparar un pedido sin notificar a DISTELSA, que derive en insatisfacción del Cliente Final o Usuario y por ende en una solicitud de devolución.

Si la devolución es apelada y la apelación es aceptada por DISTELSA, ésta reintegrará al Vendedor por la logística inversa, reinterándole en base a las tarifas logísticas que cobra DISTELSA.

Proceso de apelación

La apelación es el proceso por medio el cual el Vendedor indica y razona el por qué no aceptará la devolución de un producto. Esto se puede derivar de varias situaciones, incluyendo, pero no limitado a: el producto no aplicaba a devolución, devolvieron el producto en mal estado cuando fue enviado en buen estado, devolvieron el producto abierto y por ende no se puede volver a vender, etc.

Para apelar una devolución en base a sus políticas, El Vendedor deberá, dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas después de ser notificado, informar a DISTELSA sobre la política y evidenciar que ese producto no aplica a la misma.

Para apelar una devolución luego de recibir el producto El Vendedor deberá: contactar al equipo de servicio a vendedores y someter evidencia (fotografías y videos) sobre el estado del producto recibido versus como fue enviado y la razón por la cual no lo puede recibir.

Si El Vendedor envió el producto incorrecto, no siguió las instrucciones de empaque y por ende el producto llegó dañado, envió el producto incompleto o dañado o se retrasó en la entrega sin justificación, la devolución no aplica a apelación y la deberá aceptar.

Si DISTELSA acepta la apelación del Vendedor, es responsabilidad de DISTELSA resolver directamente con el Cliente Final o Usuario y el operador logístico (si amerita.) Al vendedor se le compensará de acuerdo al siguiente esquema:

- Producto devuelto tiene daños en el empaque, pero el producto se encuentra en buen estado: 10% del valor del producto y el producto lo recibe el Vendedor con la posibilidad de poder volver a ponerlo en venta.
 - Sellos abiertos, cajas abiertas, cajas mojadas, daños generales en caja o empaque.

- Producto con daño medio: 40% del valor del producto y el producto lo recibe el Vendedor, y el producto lo recibe el vendedor con posibilidad de volver a ponerlo en venta (con rebaja o no).
 - Sin empaque original, producto manchado, daño de algún accesorio
- Producto con daño total: 100% del valor del producto y el producto lo recibe el vendedor para su desecho. El vendedor deberá emitir una factura a DISTELSA por la venta del producto dañado.
 - Producto no apto para la venta, producto quebrado, producto incompleto, producto gravemente manchado.

Estos montos serán acreditados directamente al saldo por pagar del vendedor.

Si el comprador se dirige al establecimiento del Vendedor o DISTELSA (Tiendas MAX-TECNOFACIL)

Si el Cliente Final o Usuario no sigue el proceso descrito previamente y se dirige ya sea a Tiendas MAX, Tecno Fácil o alguna sucursal del Vendedor, es responsabilidad tanto de DISTELSA como del Vendedor de redirigir la solicitud del Cliente Final o Usuario al call center o algún otro canal autorizado, para que el Cliente Final o Usuario pueda adherirse al proceso. Sin embargo, velando por el servicio al cliente y la satisfacción del Cliente Final o Usuario, El Vendedor puede aceptar el cambio o devolución directamente, siguiendo el siguiente proceso:

1. Verificar estado del producto y validez/fecha de la factura, si el producto no aplica a devolución, deberá contactar a DISTELSA inmediatamente.
2. Si es un cambio – proceder con su proceso interno normal
3. Si es una devolución – notificar a DISTELSA de la devolución e iniciar el proceso de devolución en su backoffice. Toda vez se complete el proceso y el vendedor confirme su aceptación de la devolución, DISTELSA procederá hacer el reintegro al Cliente Final o Usuario.

Fallos de entrega

El fallo en entrega ocurrirá luego de dos (2) intentos del operador logístico por entregar el producto del Vendedor al Cliente Final o Usuario y luego de haber hecho el esfuerzo suficiente de contactar al Vendedor. Es obligación del Vendedor aceptar toda devolución derivada de un fallo en entrega.

Garantías

El Vendedor está obligado a incluir en la publicación de cada producto, si éste aplica o no a garantía y por cuanto tiempo.

Es responsabilidad del Vendedor el aceptar toda garantía que haya establecido, siempre y cuando el producto no muestre daño o desgaste notorio, y cuando el plazo de la garantía aún aplique.

Cuando un Cliente desea activar una garantía, deberá comunicarse, con su solicitud, a través de los canales adecuados. DISTELSA coordinará directamente con El Vendedor para la notificación de la situación y revisión de garantía aplicable. El Vendedor deberá cumplir con los SLAs detallados en los Términos y Condiciones Generales para la resolución de la garantía al Cliente Final o Usuario.