

## POLITICA DE POSTVENTA GILI S.A.

Con el propósito de entregarle un servicio de calidad y mantener una relación comercial cercana con nuestros clientes hemos desarrollado la nueva **Política General de Postventa**, cuyo objetivo es facilitar y agilizar cualquier Procedimiento relacionado con **Requerimiento de Devoluciones, Servicio Técnico y/o Otras Necesidades** posteriores a la compra de sus productos en Gili S.A.

Esta Política, junto a todos los formularios necesarios para completar un proceso de Postventa satisfactorio, se encuentran publicados en nuestra página web [www.federicogili.cl](http://www.federicogili.cl)

### PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES

Ante el requerimiento de realizar una devolución a la empresa, le informamos nuestro proceso el que consta de los siguientes pasos:

1. AVISO Y SOLICITUD DE DEVOLUCION
2. ENVIO DE ANTECEDENTES NECESARIOS
3. ANALISIS DE LA SOLICITUD Y RESPUESTA
4. ENVIO O ENTREGA DE MERCADERIA AUTORIZADA
5. CONFIRMACION DE NOTA DE CREDITO
6. PLAZOS PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCION
7. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

A continuación detallamos cada paso del proceso:

#### 1. AVISO Y SOLICITUD DE DEVOLUCION

- a) Contactar a su ejecutivo inmediatamente, una vez acontecido el problema.
- b) En caso de no contar con un ejecutivo de ventas, debe contactar a uno de nuestros coordinadores de venta, quienes lo ayudarán con el proceso. Le adjuntamos la información de nuestros coordinadores según su rubro de atención:

##### **Coordinador Ferreterías:**

Sr. Iván Zamora / email: [izamora@federicogili.cl](mailto:izamora@federicogili.cl) / Tel: (+56 2) 2 822 6057 / Cel: (+56 9) 8 434 5897

##### **Coordinador Empresas de Seguridad:**

Srta. Amparo Reyes / email: [areyes@federicogili.cl](mailto:areyes@federicogili.cl) / Tel: (+56 2) 2 822 6002 / Cel: (+56 9) 8 808 7649

##### **Coordinador Tiendas de Deportes:**

Sr. Manuel Velásquez / e-mail: [velasquez@federicogili.cl](mailto:velasquez@federicogili.cl) / Tel: (+56 2) 2 822 6001 / Cel: (+56 9) 7 698 1578

##### **Coordinador Tiendas Armerías y Outdoors:**

Srta. Constanza Ruz / email: [cruz@federicogili.cl](mailto:cruz@federicogili.cl) / Tel: (+56 2) 2 822 6011 / Cel: (+56 9) 8 434 5609

#### 2. ENVIO DE ANTECEDENTES NECESARIOS

- a) Enviar vía e-mail a su ejecutivo o coordinador de ventas nuestro **Formulario de Solicitud de Devolución (FSD)** adjunto (Ver Anexo 2), debidamente llenado con la siguiente información mínima ingresada:
  - **Nº de Factura**
  - **Fecha del Problema**
  - **Código(s) y cantidad(es) que requiere devolver**
  - **Motivo (Indicar número según tabla)**
  - **Fotografía de los productos en devolución**
- b) Para indicar los motivos, debe identificar claramente si se trata de un requerimiento de devolución de Productos Nuevos o con Problemas, conforme a la siguiente definición:
  - **Productos Nuevos:** Sólo productos en perfecto estado, con sus empaques, envases y sellos originales, que no han sido abiertos ni manipulados y se encuentran 100% aptos para la venta.

- **Productos Nuevos con Empaque Dañado:** Sólo productos en perfecto estado que presentan problemas en sus envases y sellos de origen por lo que no están aptos para la venta.
  - **Productos con Problemas:** Productos nuevos o usados que presentaron fallas, quiebres o daños de origen y no se encuentran aptos para la venta
- c) En caso que necesite ayuda para el llenado del **FSD** o no tenga disponible el documento, deberá enviar por e-mail toda la información definida en los puntos anteriores a su ejecutivo o coordinador de ventas, quien revisará e ingresará la información, junto con gestionar una confirmación desde la central si se autoriza o no su solicitud. En caso de no contar con e-mail, debe solicitar vía telefónica a su ejecutivo de ventas o coordinador que ingrese toda la información y la haga llegar a la oficina central.

**Nota:**

- El llenado y envío de este formulario con toda la información requerida es requisito imperativo para que se analice y confirme una solicitud de devolución. Sin este documento completo, su solicitud no será tramitada.

**3. ANALISIS DE LA SOLICITUD Y RESPUESTA**

- a) La empresa revisará el **Formulario de Solicitud de Devolución (FSD)**, determinará responsabilidades y de ser esta información suficiente, le confirmará oportunamente la autorización para devolver en caso que proceda.
- b) En caso de dudas respecto de su requerimiento, su ejecutivo comercial coordinará con usted una visita para revisar físicamente la mercadería y los documentos para una rápida solución.

**4. ENVIO O ENTREGA DE MERCADERIA AUTORIZADA**

- a) Una vez autorizada la devolución, debe coordinar la entrega de la mercadería junto a toda la documentación a **su ejecutivo de ventas**, quien es la única persona autorizada para su recepción y/o retiro.
- b) La mercadería autorizada debe ir siempre junto a una guía de despacho o la copia física de la Factura de los productos en devolución.
- c) Su ejecutivo le dejará una copia del FSD con su autorización y fecha de retiro, la que debe conservar como comprobante de entrega para su respaldo. Su ejecutivo cuenta con un plazo no mayor a 3 días hábiles para enviar la mercadería devuelta a la oficina central.
- d) En caso de que requiera enviar la mercadería ya autorizada antes de la visita del ejecutivo, deberá acercarse a cualquier oficina de LIT cargo y enviarla por la cuenta N° 001-529900 por cargo de Gili S.A. para cuyo caso es requisito presentar el formulario FSD debidamente autorizado. En este caso Gili S.A. sólo aceptará el envío de productos nuevos y/o con detalles en sus envases. Productos con Problemas, según definición 2.b deben ser siempre revisados y entregados físicamente a su ejecutivo de ventas.

**Notas:**

- De realizar un envío de mercadería autorizada por otro transporte bajo condición “por pagar”, Gili S.A. no se hará responsable de su costo.
- Igualmente, si realiza el envío de devolución no autorizada, Gili S.A. no aceptará dicha mercadería.

**5. CONFIRMACION DE NOTA DE CREDITO**

- a) Una vez que la mercadería haya sido autorizada y recibida por su ejecutivo de ventas, usted recibirá confirmación de emisión de su Nota de Crédito en un plazo no mayor a 10 días corridos desde la fecha de recepción de la devolución.

**Nota:**

- Es requisito fundamental, el no descontar nunca los productos devueltos en el pago de facturas pendientes, y esperar que se confirme la emisión de su Nota de Crédito. El descuento previo en el pago de una factura sólo originará descuadres en su cuenta corriente, evitando toda posibilidad de mantener una relación comercial fluida con usted y una rápida operación con sus nuevos pedidos.

## 6. PLAZOS PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCION

- a) El plazo general para solicitar una devolución a Gili S.A. es de un máximo de 5 días corridos, desde la fecha de emisión de la factura, por lo que se sugiere dar aviso inmediato de su requerimiento de devolución en cuanto llegue la mercadería a sus dependencias.
- b) Sólo en caso de que el motivo de la devolución sea demostrado por una falla de calidad en el producto una vez este usado, el plazo máximo será de 90 días corridos desde la fecha de emisión de la factura (Para más detalles ver Anexo 1)

### Nota:

- No se aceptará ninguna devolución de productos con más de 90 días corridos desde la fecha de emisión de la factura, debido a la pérdida de IVA que genera y la obsolescencia de los productos ante cambios en modelos y/o diseños.

## 7. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- a) En caso que no haya gestionado y coordinado una devolución siguiendo los pasos indicados en este procedimiento, le informamos que Gili S.A. no aceptará ni recibirá la mercadería en sus dependencias.
- b) Cualquier devolución sin autorización que llegue a las dependencias de Gili S.A. le será reenviada con el flete por cuenta del cliente.

### Anexo 1. Motivos de Devolución

- En tabla anexa se indican los principales motivos de responsabilidad de Gili S.A., junto con las condiciones mínimas que deben cumplir los productos para solicitar una devolución.

#### 1) Devolución de Productos Nuevos

Motivo	Cómo se envía Mercadería?	Plazo máximo para dar aviso desde fecha facturación	Información y Documentación necesaria por el ejecutivo para Autorización de FSD
Error del vendedor en la toma de pedido confirmado por ejecutivo	Envío del Ejecutivo de Ventas a Gili S.A. sólo bajo cuenta Lit Cargo N° 001-529900, con FSD Autorizada y Firmada	5 días corridos	Productos y cantidades a devolver con Fotografía y N° Factura
Gili despachó otro producto por error			
Producto Nuevo que llegó con problemas en su empaque de origen			

#### 2) Devolución de Productos con Problemas

Motivo	Cómo se envía Mercadería?	Plazo máximo para dar aviso desde fecha facturación	Información y Documentación necesaria por el ejecutivo para Autorización de FSD
Producto devuelto con falla de calidad del proveedor demostrada por usuario	Entrega de Mercadería	90 días	Productos y cantidades a devolver con Fotografía y N° Factura
Producto nuevo que llegó quebrado o dañado al cliente por evidente problema de embalaje	Dañada o con Fallas al Ejecutivo	5 días corridos	

\_\_\_\_\_  
Firma

Cliente:

\_\_\_\_\_  
Firma

Ejecutivo Vta.:

