



## **PASOS PARA REALIZAR UN RETIRO EN GILI SPA.**

**ESTIMADO CLIENTE, PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y UN ÁGIL RETIRO DE SU PEDIDO, POR FAVOR SIGA LOS SIGUIENTES PASOS:**



### **1. COORDINACIÓN DE UN RETIRO**

SIEMPRE QUE TENGA UN REQUERIMIENTO PARA RETIRAR EN GILI SPA., ES NECESARIO CONFIRMAR CON SU VENDEDOR / COORDINADOR LA APROBACIÓN DE SU PEDIDO JUNTO CON EL HORARIO EN QUE PODRÁ SER ENTREGADO.

### **Coordinadores asignados por vendedor:**

#### **Coordinador General Retiros y Post Venta:**

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

**Vendedores:** María Cecilia Gómez, Rodrigo González

#### **Coordinador de Ventas:**

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

**Vendedores:** Claudio Auriol, Ítalo Alfaro, Alexis Montecinos, Francisco Cancino, Javier Bascuñán, Rubén Córdova, Francisco Bayo

#### **Coordinador de Ventas:**

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

**Vendedores:** Mario Prea, Álvaro Hidalgo, Miguel Infante, Segundo Asencio, Gabino Crespo, Eduardo Bravo, Cristián Maturana, Juan Carlos Díaz, Eduardo Villarroel.

#### **Coordinador Canal Especialistas:**

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

**Vendedores:** Carlos Ormazábal, Maximiliano Gatica, Víctor Gatica.



### **A. CONFIRME QUE SU PEDIDO ESTE APROBADO**

POR NORMA GENERAL TODO PEDIDO DEBE SIEMPRE SER APROBADO POR EL ÁREA DE CRÉDITO ANTES DE LA CONFIRMACIÓN DE SU ENTREGA, POR LO QUE ES FUNDAMENTAL QUE CONOZCA EL ESTADO DE SU PEDIDO ANTES DE DIRIGIRSE A LA EMPRESA A RETIRARLO.



### **B. HORARIOS PARA RETIRO**

LOS TIEMPOS REGULARES PARA LA PREPARACIÓN DE UN PEDIDO SON DE 24 HORAS HÁBILES, UNA VEZ SE ENCUENTRE ESTE APROBADO, SEGÚN EL SIGUIENTE CALENDARIO (CICLO):

- SI SU PEDIDO FUE APROBADO UN DÍA HÁBIL ANTES DE LAS 10.00 HRS., PODRÁ RETIRARLO **A PARTIR DEL MISMO DIA** A CONTAR DE LAS 16.00 HRS. O BIEN, A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE EN HORARIO REGULAR DE ATENCION\*
- SI SU PEDIDO FUE APROBADO ENTRE LAS 10.00 Y LAS 16.00 HRS. PODRÁ RETIRARLO AL **DÍA HÁBIL SIGUIENTE** EN HORARIO REGULAR DE ATENCION\*
- SI SU PEDIDO FUE APROBADO DESPUES DE LAS 16.00 HRS. PODRÁ RETIRARLO A PARTIR DEL **DÍA HÁBIL SIGUIENTE** DESDE LAS 16.00 HRS O POSTERIORMENTE EN HORARIO REGULAR DE ATENCIÓN DE RETIROS\*

**\* EL HORARIO REGULAR DE ATENCIÓN DE RETIROS ES DE LUNES A JUEVES DE 10.00 A 17.30 HRS. A EXCEPCIÓN DE LOS DÍAS VIERNES EN QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN ES HASTA LAS 16.00 HRS.**

- EN CASO DE **PRESENTARSE A RETIRAR EL PEDIDO ANTES DEL HORARIO COORDINADO**, LA EMPRESA NO LE GARANTIZA LA ENTREGA INMEDIATA DE SU PEDIDO, DE MODO QUE TENDRÁ QUE ESPERAR SU ATENCIÓN EN FUNCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO EXISTENTE EN ESE MOMENTO, POR LO QUE LE ACONSEJAMOS ACOMODARSE AL HORARIO DEFINIDO.
- EN CASO QUE **NO PUEDA ACUDIR A RETIRAR SU PEDIDO EN 24 - 48 HORAS** SEGÚN SE INDICA EN CALENDARIO, ES FUNDAMENTAL QUE TOME CONTACTO INMEDIATO CON SU VENDEDOR / COORDINADOR A CARGO PARA AGENDAR UNA FECHA DE RETIRO.
- EN CASO DE **NO RETIRAR SU PEDIDO EN LA FECHA ACORDADA Y NO DAR AVISO PREVIO A SU VENDEDOR / COORDINADOR**, LO CONTACTAREMOS PARA COORDINAR EL DESPACHO DE SU MERCADERIA A SUS DEPENDENCIAS JUNTO CON EL COSTO DE ESTE DESPACHO. EN CASO DE NO ACEPTARLO, SU PEDIDO SERÁ DESARMADO Y GILI SE RESERVA EL DERECHO DE NO CURSARLE NUEVOS PEDIDOS BAJO LA MODALIDAD RETIRA CLIENTE.
- **CABE RECALCAR QUE EN CASO DE CUALQUIER PROBLEMA QUE SE SUSCITE AL MOMENTO DE RETIRAR UN PEDIDO**, DEBE ACUDIR AL COORDINADOR GENERAL DE RETIROS PARA SU RÁPIDA SOLUCIÓN. EL PERSONAL DE BODEGA SÓLO ESTÁ AUTORIZADO PARA LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.
- **SI POR ALGUNA RAZON DE FUERZA MAYOR, SE PRESENTARA ALGUNA CONTIGENCIA EN LA EMPRESA**, EL COORDINADOR LE COMUNICARÁ OPORTUNAMENTE UN NUEVO HORARIO PARA SU RETIRO.

## 2. RETIRO DE UN PEDIDO



**A.** AL INGRESAR A LA EMPRESA, INDIQUE AL GUARDIA QUE VIENE A RETIRAR UN PEDIDO Y DIRÍJASE A LA SALA DE VENTAS PARA QUE EL COORDINADOR LE ENTREGUE LA FACTURA DE SU PEDIDO.



**B.** SI SU PEDIDO ES POR PRODUCTOS CONTROLADOS, DEBE ENTREGAR AL COORDINADOR ESPECIALISTA (SR.TA. CONSTANZA RUZ) LA ORDEN DE COMPRA DE LA DGMN FIRMADA, PARA QUE EN ESE MOMENTO SE EMITA LA FACTURA.



**C.** ENTREGUE LA FACTURA DE SU PEDIDO EN TESORERÍA / CAJA (SR. ROBERTO DONAIRE), PARA QUE SEA TIMBRADA CONFORME A SU CONDICIÓN DE PAGO DEFINIDA



**D.** UNA VEZ CON SU FACTURA TIMBRADA, SOLICITE LA MERCADERÍA EN EL SECTOR ATENCIÓN AL CLIENTE DE BODEGA (SR. NICOLÁS GONZÁLEZ), REGISTRANDO SU NOMBRE, RUT Y FIRMA.



**E.** EL ENCARGADO DE BODEGA LE ENTREGARÁ SU PEDIDO JUNTO CON LA COPIA DE SU FACTURA TIMBRADA POR BODEGA RESPALDANDO LA ENTREGA.



**F.** SE RECOMIENDA REVISAR LA MERCADERÍA Y COMPROBAR LA CORRECTA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS SOLICITADOS. **GILI SPA** NO SE HACE RESPONSABLE DE FALTANTES DE PRODUCTOS UNA VEZ RETIRADA LA MERCADERÍA.



**G.** UNA VEZ REVISADO SU PEDIDO, UN ENCARGADO DE BODEGA LO AYUDARÁ CON LA CARGA DE ÉSTE.

**AGRADECEMOS SU PREFERENCIA  
EQUIPO GILI**