

## PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE CLIENTES

Las devoluciones de clientes pueden llegar a suponer un coste importante en nuestra cuenta de resultados si no se gestionan con la máxima diligencia. Para minimizar dicho coste, se ha creado este procedimiento nuevo, que todos los empleados de CT involucrados deberán seguir, junto con la colaboración del personal del Almacén de Coslada.

Todo envío a nuestros almacenes por parte de clientes deberá ser **previamente aceptado** por Atlas Copco S.A.E. dependiendo del tipo de envío, la persona que debe aprobarlos es:

- el responsable de repuestos, si se trata de devoluciones de repuestos por errores en el pedido o de Atlas Copco.
- El responsable de Servicio Técnico correspondiente, si se trata de envíos de material para su reparación.
- El responsable de producto, si se trata de devoluciones de máquinas por errores en el pedido.

Para realizar dicha aprobación, la persona responsable debe tener en cuenta lo siguiente:

- Solo se aceptarán devoluciones de material dentro de los **60 días después de la fecha de factura**, sea cual sea el motivo de la devolución (obviamente, esto no incluye material para reparar o devolución de consignaciones).
- Si la devolución es provocada por un error del cliente, no se aceptarán materiales que estén dañados, usados, sean perecederos ni aquellos marcados como NS en la descripción del producto.
- Si la devolución es provocada por un error de Atlas Copco, se aceptará sea cual sea el material pero siempre dentro de los 60 días desde fecha factura estipulados.
- Las devoluciones deberán ser siempre a portes pagados, a menos que sean atribuibles a un error de Atlas Copco S.A.E.

Para gestionar todos estos envíos se utilizará la base de datos de **Reclamaciones de clientes**, indicando en ella el pedido o factura de las referencias devueltas, los motivos de la devolución y si los portes son pagados o debidos, además de otros datos de interés (ver aparte instrucción de uso de la base de datos). Dicha base de datos otorgará un **Código unívoco a cada Devolución** que el responsable deberá comunicar al cliente a la mayor brevedad posible y el cliente deberá escribir en el exterior de la caja del envío en un lugar visible.

Dicho Código de Devolución será cotejado por el personal del Almacén, el cual solo aceptará el envío si la devolución está aprobada en la base de datos, rechazando todo lo que no figure en la misma.

Una vez recepcionado el envío, pasará por los trámites habituales ya creados para la aprobación del oportuno abono (Almacén creará la correspondiente recepción o INC que el BLM o Gerencia deberá aprobar como de costumbre).

Para la aprobación del oportuno abono, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- \* Si la devolución es provocada por un error del cliente el abono correspondiente será del 90% del importe en factura.
- \* Si la devolución es provocada por un error de Atlas Copco, se abonará al 100%, pero siempre dentro de los 60 días desde fecha factura estipulados.

De esta forma, como las recepciones tendrán una aceptación anticipada, serán mas rápidamente contestadas por los responsables, acelerando el proceso y reduciendo la estancia en el recinto especial diseñado para las recepciones; igualmente se dará una mayor rotación a las piezas, al no permanecer como sucede ahora, meses sin saber que hacer con ellas.

Junto a esto, todos los clientes serán informados de esta nueva instrucción a través de una carta que se adjuntará a las facturas enviadas a principio del año 2010, así como se incorporará la siguiente frase en el anverso de las facturas:

**“NO SE ACEPTARÁ NINGUNA DEVOLUCIÓN O ENVÍO A NUESTROS ALMACENES QUE NO HAYA SIDO PREVIAMENTE ACEPTADO POR EL DEPARTAMENTO DE VENTAS O DE SERVICIO TÉCNICO EN SU CASO.**

**NO SE ACEPTARÁ NINGUNA DEVOLUCIÓN DE FECHA SUPERIOR A 45 DÍAS DESDE LA FECHA DE SU CORRESPONDIENTE FACTURA. CUALQUIER DEVOLUCIÓN ACEPTADA QUE NO SEA ATRIBUIBLE A ATLAS COPCO SERÁ ABONADA AL 90% DEL IMPORTE EN FACTURA”.**

Coslada, a 4 de Enero de 2010