SMART BAMBOO



OBJETIVO

En este manual podrás validar como atender a un cliente cuando solicita una devolución directamente en la sucursal, para lo cual se muestran los pasos a seguir en la página Web de la marca y en el sistema odoo.

Activación de proceso para cambios y devoluciones

Sabemos que tu tiempo es muy valioso, pero ayúdanos registrando tu producto en el siguiente formulario para hacer válida tu garantía. ¡Agradecemos tu comprensión!



PASO 1

Cuando el cliente acude a la tienda y solicita una devolución, se le pedirá que llene el formato de Activación de proceso para devolución que está en la página web de SmartBamboo:

https://www.smartbamboo.mx/pages/devolucione

s su nombre?*	
donde podamos ponernos en contacto	Por favor ingresa tu correo electronico*
~ +52	
e compra*	
o Devolución *	
ecciona	\checkmark
, indícanos ¿En dónde adquiriste el product	o?*
ecciona	\sim
oducto quieres devolver?*	
ecciona	~
nos cuál fue el problema?*	
ecciona	~
ón es nuestra prioridad, por favor cuéntanos	s detalladamente qué fue lo que no te gusto *
	h
oodemos mejorar?*	
uste ha sida usada2 *	h li



Comparte el ticket de compra, fotografía del producto y el contexto de la situación al departamento de atención a clientes, para que puedan atender tu situación.

Una ves tu compartas lo anterior, el departamento de atención a clientes va a realizar la solicitud desde el formulario de solicitud de devoluciones en odoo.

Una ves que atención a clientes te confirme que ya esta la solicitud en odoo, debarás de revisar en tu odoo de pdv, la sección de "Solicitudes de Reembolso"



SMART BAMB	00	02:56	+ -					Aceves Huara	cha Diego
	«Cancelar		Buscar ordenes			S			
	Folio	Fecha de Solicitud	Número de Orden	PDV Entrega	PDV Pago	Monto	Estado de Solicitud	Evidencias	Tickets
	20240530145404-515180110014	2024-05-30 20:54:04	51518-011-0014	Midtown		\$ 0.00	Pendiente		Producto
	20240530105833-390320010001	2024-05-30 16:58:33	39032-001-0001	Midtown		\$ 0.00	Pendiente		Producto
	20240516173406-518190010002	2024-05-16 23:34:06	51819-001-0002	Punto Sur	Midtown	\$47,735.01	Aprobado Por Customer Service		Producto
	20240514170057-517460130008	2024-05-14 23:00:57	51746-013-0008	Midtown		\$0.00	Pendiente		Producto
		2024 05 14 22-44-12	5100/ 004 0007	Midtown		\$0.00	Dondionto	Q Adiantes Fuldensis	. A Deschurter

Deberas de revisar la devolución en odoo asignada al punto de venta, donde se podrá consultar el status.

Lo siguiente es imprimir dicha solicitud para la firma del cliente

SMART BAMB	00-	02:56	+ -
	«Cancelar		Buscar
	Folio	Fecha de Solicitud	Número d
	20240530145404-515180110014	2024-05-30 20:54:04	51518-01
	20240530105833-390320010001	2024-05-30 16:58:33	39032-00
	00340536137211061.540400010000	2004 OF 14 20.04.04	E1010 00

« Atrás

PASO 5

Se deberá entregar al cliente el ticket de Solicitud de devolución, al hacer clic en el botón Producto.

Imprimir el ticket, el cual indica cierta información como:

- Datos de la compra
- Datos del cliente
- Motivo de la devolución
- Los productos a devolver tanto cantidad como precio

					Aceves Huara	cha Diego	1
rdenes				Q			
Orden	PDV Entrega	PDV Pago	Monto	Estado de Solicitud	Evidencias	Tickets	
-0014	Midtown		\$ 0.00	Pendiente		I Producto	
-0001	Midtown		\$ 0.00	Pendiente		& Prod 1	
0000	Dunto Cur	Midtourp	¢ 17 705 01	Anrahada Dar Custamar Canica	ALC LELL	40.11	

Gran Pro Bamboo Reudy contacto@smartbamboo.mx MIDTOWN GPB211123LD2	
== SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN ==	
Recibido por Aceves Huaracha Diego Folio: 20240530145404-515180110014 Ticket o Cupón: 51518-011-0014 Nombre: Jobanna Ruiz Lozano Télefono: 3311104702 Correo: jobanna.lozano@gmail.com Fecha de Compra: 05/05/2024, 04:53 Sucursal de Compra: Andares Sótano Dias de Uso: 25 Motivo: No me gusto	
Productos a devolver: 1 : Almohada Moon Blend - \$ 1,575.01	-
Datos Bancarios para la Devolución:	
Titular:	

El cliente o el vendedor deberá escribir de manera legible lo siguiente:

- Datos bancarios para la devolución: como el titular, banco, cuenta, tarjeta o CLABE
- Método de pago: En caso de pagar a MSI, el área de Atención a clientes deberá indicar al vendedor el banco, los meses sin intereses, el porcentaje de comisión y el monto de la comisión

IMPORTANTE:

- Solicitar nombre y firma al cliente
- El gerente o vendedor que atendió la devolución debe escribir su nombre y firmar

SB_CS_MAN_01

Prod	uctos	a	levo	ver:
	00000	~	1010	

1 : Almohada Moon Blend - \$ 1,575.01

Datos Bancarios para la Devolución:

Titular:	 	 	
Banco:		 	
Cuenta:			

Metodos de Pagos

1) Banco:		MSI:
%Comisión:	_\$Comisión:_	
2) Banco:		MSI:
%Comisión:	_\$Comisión:_	
3) Banco:		MSI:
%Comisión:	Comisión:	

Acepto y firmo el proceso de devolución a Smart Bamboo, para todos los efectos legales. Entiendo que en caso de que la transacción original se hava realizado con algún método

Acepto y firmo el proceso de devolución a Smart Bamboo, para todos los efectos legales. Entiendo que en caso de que la transacción original se haya realizado con algún método bancario y aplique una comisión bancaria sobre la devolución, Smart Bamboo deducirá dicho importe de la cantidad a devolver, según las tarifas vigentes del proveedor de servicios de la tarjeta. Esta deducción se aplicará únicamente si corresponde a la transacción en cuestión. Por la presente, otorgo mi conformidad y renuncio a cualquier reclamo civil, administrativo o penal contra Smart Bamboo relacionado con esta devolución.
NOMBRE Y FIRMA
NOMBRE Y FIRMA DEL GERENTE Lugar y fecha de la solicitud Midtown 2024-05-30 15:02

Aceves Huaracha							cha Diego		
	«Cancelar	Buscar ordenes				S	3		
	Folio	Fecha de Solicitud	Número de Orden	PDV Entrega	PDV Pago	Monto	Estado de Solicitud	Evidencias	Tickets
	20240530145404-515180110014	2024-05-30 20:54:04	51518-011-0014	Midtown		\$0.00	Pendiente	N Adjuntar Evidencia	Producto
	20240530105833-390320010001	2024-05-30 16:58:33	39032-001-0001	Midtown		\$0.00	Pendiente	Adjuntar E ncia	Producto
	20240516173406-518190010002	2024-05-16 23:34:06	51819-001-0002	Punto Sur	Midtown	\$47,735.01	Aprobado Por Customer Service	N Adjuntar Evidencia	Producto



Haz clic en Atrás

Después se deberás adjuntar la siguiente evidencia:

- Ticket de solicitud de devolución llenado y firmado por el cliente
- Ticket de venta del sistema
- Voucher de terminal (si aplica)
- Fotos del producto recibido, en caso que aplique, se debe apreciar el defecto





Haz clic en **Seleccionar archivo** para buscar en el equipo de cómputo los documentos y después adjuntar cada uno.

Se abrirá una ventana emergente, donde deberas de buscar el archivo para adjuntar.

Repetiras esta acción por cada documento o evidencia que vamos a adjuntar.



Enviados

¡Hola, buena tarde!

mucho de tu institución bancaria.



 (\rightarrow) Devolvimos el dinero de tu pago

Ħ

\$ 1,253.01

Visa débito terminada en 3671 Código de autorización: 225198 Referencia:

Esta devolución se registrará en tu factura como "MERPAGO*SMARTBAMBOO" dependiendo de la fecha de cierre de tu banco.

Saludos

PASO 9

En un lapso de 78 hrs hábiles, se realizara el pago y el departamento de atención a clientes le avisar al cliente y a vendedor para poder dar por concluido el proceso.

a Maria Guillermina Camacho Guillermina Camacho Vargas

Hacemos llegar por este medio la devolución correspondiente a su compra en nuestra boutique.

El monto se verá reflejado inmediatamente o puede depender de 7 a 10 días hábiles, dependerá

mercado Point

E

Monto reembolsado:

VISA



- Misma forma de pago misma forma en la que se devuelve.
- NO es posible devolver a otra tarjeta diferente, para ello contacta a atención a cliente para reportarlo.
- Se debe cumplir con todos los requisitos para poder iniciar el proceso, sino es así este se pausara, hasta cumplir con ello.
- Puede ser cualquier identificación oficial.
- Ya no es valido las cartas o documentos anteriores de devolución, sin o se firma el ticket de devolución estará será rechazada.
- Para devoluciones en efectivo, una ves se entregue el dinero, se deberá de firmar el ticket "comprobante de entrega de efectivo" que se imprime desde odoo.





Es fundamental cumplir con todos los requisitos solicitados para garantizar que el proceso se complete de manera puntual y sin retrasos con el cliente.

Recuerda que el éxito de este proceso depende del tiempo y del trabajo en equipo. Tu colaboración es clave para cumplir con los plazos establecidos y asegurar que todo se lleve a cabo de la mejor manera posible.





PROCESO DE DEVOLUCIÓN: • Foto del ticket

- Foto de producto
- Foto de INE
- cliente y lo firme

Kesunen

• Llenar el formato en linea de devo: https://www.smartbamboo.mx/pages/devoluciones

• Una ves tengamos eso, procedemos con la solicitud de devolución en odoo, para que se llene por el

• El formato se debera de imprimir o en su caso, llenar en ipad de manera digital, debe estar firmado y con los datos que se solicita.

• El pago se realizará dentro de un plazo de 78 horas hábiles una vez completado el proceso.

SMART BAMBOO

