

Proceso Probado y Aprobado : 3TIE.V1.00

Área de Ejecución (TIE) TIENDAS

Áreas relacionadas (ADM) Administración – (ALM) Almacén

Título Cómo preparar un paquete para la recogida de piezas en garantía.

Proceso relacionado

1. Objetivos

Preparar desde las tiendas los paquetes de las piezas defectuosas para su posterior recogida por la agencia de transporte.

2. Descripción

Una vez que hayamos tramitado nuestra garantía a través del formulario de la intranet, y tengamos nuestro número de garantía; pasaremos a preparar las piezas defectuosas para su posterior recogida por la agencia de transporte.

A. Se tomará la pieza y se identificará claramente con los siguientes datos:

- REFERENCIA: Esta referencia será la que nos hayan asignado después de abrir el parte de garantía, y tendrá la siguiente nomenclatura: “GXX – RMAXXXXXX”.
- NÚMERO DE TIENDA: pondremos el número de tienda desde la que se ha tramitado la garantía (Ejemplo: TXXXX/CXXXX).
- NÚMERO DE SERIE DEL PATINETE: Se pondrá el número de serie del patinete al que corresponde dicha pieza.

REFERENCIA:	“GXX – RMAXXXXXX”
NÚMERO DE TIENDA:	TXXXX
NÚMERO DE SERIE DEL PATINETE:	TZ413355446335165

*Esta información deberá estar bien adherida y visible a cada pieza, podremos utilizar papel adhesivo, folio con cinta adhesiva, cinta de carrocero... cualquier tipo de material sobre el que se pueda escribir y que no se “suelte” de la pieza.

IMPORTANTE: TODAS las piezas deben llevar su identificación, independientemente o no de que se trate del mismo parte de garantía, es decir; si una garantía tiene varias piezas a reponer, cada una de las piezas debe ser identificadas tal como se describe en este proceso.

- B. Cuando tengamos clasificada/s la/s pieza/s; las empaquetaremos y por la parte de fuera de la caja escribiremos de forma visible; el número de tienda y la referencia o referencias de las garantías que contiene el paquete (es recomendable escribir esta información en uno de los laterales de la caja, ya que

si lo ponemos en la parte superior la agencia de transporte le pondrá una pegatina con los datos de recogida y entrega y tapará nuestro escrito).



- C. Nos pondremos en contacto con Administración para indicarle las medidas y el peso del paquete; y él nos dirá el día que pasará la agencia de transporte a recoger a nuestra tienda.

MUY IMPORTANTE: El paquete debe estar preparado para su recogida en la fecha que nos han indicado; si el repartidor tiene que volver a pasar en otra fecha porque el paquete no está preparado, la tienda deberá asumir los gastos de envío adicionales que interpone la agencia de transporte por la “nueva recogida”.

- D. Las baterías en garantía, no se sustituyen por unas nuevas, sino que se envían al proveedor y las repara; por lo tanto, todo el procedimiento es exactamente el mismo, pero en vez de llegarnos una pieza nueva, nos llegará a tienda la batería reparada.

Difundido el: 01/01/2024

Firmado:

Dirección