



¿CUÁNDO UTILIZAR ESTE PROCEDIMIENTO?

Este es el procedimiento que usted debe seguir cuando necesite devolver mercadería adquirida en Cell Shop. Esta devolución es aceptable únicamente dentro del plazo de garantía del producto. Ante cualquier duda sobre plazos de garantías se recomienda consultar en el apartado correspondiente o contactar al vendedor.

¿CÓMO PROCEDER PARA DEVOLVER PRODUCTOS?

- 01 Completar la nota de devolución
- 02 Embalar el o los producto/s
- 03 Identificar el paquete e incluir NDM
- 04 Enviar la NDM y el paquete

1. Completar la nota de devolución

La nota de devolución de mercadería (NDM) es el formulario que se utiliza para detallar todos los productos que se enviarán en devolución. El formulario a completar puede descargarse en formato PDF, para completarlo manualmente; o en formato Excel, para hacerlo en forma digital (se recomienda este último método).

Para descargar en PDF haga [click AQUÍ](#) o para descargar en Excel haga [click AQUÍ](#).

NOTA DE DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA (NDM)					
FECHA DE CONFECCIÓN DE LA NDM: <input type="text"/>					
Datos del cliente					
NRO. DE CLIENTE: <input type="text"/>		RAZÓN SOCIAL: <input type="text"/>		TELÉFONOS: <input type="text"/>	
PERSONA DE CONTACTO: <input type="text"/>			CORREO ELECTRÓNICO: <input type="text"/>		
Detalle de productos					
#	CANT	DESCRIPCIÓN	FALLA / MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN	ACEPTADO	MOTIVO
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- FECHA DE CONFECCIÓN DE LA NDM:** En formato dd/mm/aaaa.
- NRO. DE CLIENTE:** Si no lo recuerda puede localizarlo en la parte superior derecha de una factura de compra.
- RAZÓN SOCIAL:** La que figura en su inscripción de AFIP o su nombre.
- TELÉFONOS:** Uno o más teléfonos donde podamos ubicar a la persona de contacto.
- PERSONA DE CONTACTO:** Persona con la que deberíamos comunicarnos, por cualquier consulta respecto de esta NDM.
- CORREO ELECTRÓNICO:** Donde usted desee recibir cualquier aviso o novedad respecto de esta NDM.
 - IMPORTANTE:** Grupo FEDMART asume que el cliente revisa regularmente este correo y considera válida cualquier notificación enviada al mismo; será responsabilidad del cliente responder dentro de plazos perentorios, si los hubiera.
- CANT / DESCRIPCIÓN:** Cantidad de productos que devuelve y descripción, en lo posible como aparece en la factura de compra.
- FALLA / MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN:** Explique brevemente, en no más de tres o cuatro palabras.

2. Embalar el o los producto/s

Una vez terminada la NDM deberá preparar los productos para su envío. Este es un tema de gran importancia, ya que de ello podría resultar que la mercadería fuera aceptada o no en devolución por parte de Grupo Fedmart.

En este paso, usted debe tener en cuenta que, de no respetar las siguientes consideraciones, su solicitud podría ser rechazada:

- a. Los productos que envía deben estar dentro del plazo para la devolución, según las fechas y condiciones de garantía.
- b. Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que los recibió.
- c. Los productos deben devolverse con su empaque y etiquetado original y todos los accesorios que hubieran estado incluidos dentro del empaque.

Una vez verificado todo lo anterior, usted debe embalar de manera correcta los productos a devolver, ya que, de no hacerlo, los mismos podrían dañarse en el proceso de preparación del paquete o en el de transporte hacia Grupo Fedmart y, en tal caso, también podrían ser rechazados en el proceso de control de devolución.

Recomendaciones para el empaque de productos:

- a. Utilice cajas en vez de bolsas, para que la mercadería esté más protegida. Sobre todo en los casos de productos frágiles.
- b. No pegue cintas u otros adhesivos sobre los productos o sus empaques, que pudieran dañarlos al despegarlos.
- c. Considere la mayor fragilidad de algunos productos y agregue envoltorios adicionales, si fuera necesario, para evitar que se dañen, aun estando dentro de una caja. Puede incluir la leyenda "FRAGIL" en el exterior del paquete.

3. Identificar el paquete e incluir NDM

Antes de cerrar el paquete con los productos a enviar, usted debe incluir en, el interior, el formulario NDM, teniendo en cuenta también que, en caso de no estar hecho con Excel, deberá quedar fuera una copia, que será necesaria en el paso 4 siguiente.

Una vez incluidos en el paquete todos los productos, le recomendamos sellarlo adecuadamente, para evitar que alguno pueda salirse del empaque y perderse durante el transporte.

Luego de cerrado el paquete pegue en él la etiqueta de remisión del mismo a Grupo Fedmart. Descargue la etiqueta haciendo [click AQUÍ](#).

Puede completarla directamente en el formulario, que está en formato Excel, y luego imprimirla o bien imprimirla y completarla a mano.

Pegue esta etiqueta en el paquete.

4. Enviar la NDM y el paquete

Una vez listo el paquete serán necesarias dos acciones:

- a. Envíe una copia de la NDM por correo electrónico, antes de enviar el paquete, a: devoluciones@fedmart.com.ar, indicando su número de cliente en el asunto.
 - Si la NDM se confeccionó con Excel, adjuntar el archivo al correo electrónico.
 - Si la NDM se confeccionó en forma manual, escanearla o tomarle una fotografía y adjuntar el archivo al correo electrónico.

Enviar este correo electrónico es muy importante porque anticipará a Grupo Fedmart la llegada de su devolución y el proceso de resolución de su caso, será mucho más rápido y ordenado.

- b. Envíe el paquete a Grupo Fedmart por el transporte o persona de su confianza.

¿QUÉ OCURRIRÁ UNA VEZ QUE USTED ENVÍE LA NDM Y EL PAQUETE?

Su vendedor recibirá el paquete y verificará que se encuentre la NDM en su interior. En caso de no estar, devolverá automáticamente el paquete a quien lo hubiera entregado.

En caso de que el paquete estuviera correcto (incluyera la NDM), será derivado por el vendedor al área de devoluciones.

El área de devoluciones verificará las condiciones de garantía, estado y otros aspectos de los productos y procederá a aceptar o no sus devoluciones.

Usted recibirá en el correo electrónico que indicó en la NDM, las novedades sobre la resolución de su caso.

¿QUÉ OCURRE SI USTED DESEA HACER LA DEVOLUCIÓN PERSONALMENTE?

Aunque no es lo más recomendable, si usted decide llevar en forma personal los productos a devolver, la empresa lo recibirá con gusto en sus instalaciones.

Lo importante a considerar es que todo proceso de devolución se inicia con el formulario NDM, lo que significa que, aún cuando usted hiciera la devolución en forma personal, deberá contar con el formulario NDM para poder iniciar el trámite. De lo contrario no será tomada la devolución.

PLAZOS SEGÚN MARCA Y PRODUCTO

Tipo de producto	Plazo (días)	Acción
KARSEN	180	Cambio / Nota de crédito
OTRAS MARCAS (Aitech, Alo, Foxbox, Havit, JBL, Keeka, Kingston, Logitech, Maxell, Maxwest, Moonki, Motorola, Mow, Noga, Pioneer, Pro21, Sandisk, Sony, Soul, Xiaomi)	180	Cambio / Nota de crédito
GENÉRICOS	90	Cambio / Nota de crédito
REPUESTOS	90	Cambio / Nota de crédito



GRUPO
FEDMART

