

## 1. Objetivo

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o los parámetros bajo los cuales se registrará la anulación de devolución de factura para evitar discrepancias y asegurar la satisfacción del cliente mediante un proceso claro, eficiente y conforme a las políticas de la empresa al momento de realizar una anulación de factura o devolución de producto.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las anulaciones de facturas y devoluciones de productos abarca todas las sucursales, está diseñado para ser implementado a nivel nacional, cubriendo cualquier situación donde se requiera.

## 3. Responsables

Departamento Comercial, Departamento de Administración y Finanzas.

## 4. Descripción:

### 1. Solicitud de anulación de factura:

*Responsable: Asesor de Ventas, Cajero (si aplica), Supervisor de Tiendas*

La anulación de una factura se refiere a un proceso donde se emite un reembolso por una factura dentro del mismo día de la compra, según política.

Solo los Supervisores de Tiendas tienen la autorización para realizar anulaciones de facturas. Este control garantiza que el proceso se ejecute correctamente y minimiza el riesgo de errores o fraudes.

Los Supervisores de Tiendas deben de ingresar sus credenciales en el sistema para poder autorizar la anulación. Esto asegura que cada anulación esté debidamente registrada y que la responsabilidad recaiga en una persona con autoridad.

*Nota: Las credenciales de cada Supervisor de Tiendas son estrictamente confidenciales y no pueden ser compartidas ni socializadas en ninguna circunstancia. En el caso de no encontrarse*

---

#### ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

#### REVISIÓN

Leví Lagos  
Gerente de Administración y Finanzas

#### APROBACIÓN

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

*presente físicamente en la tienda que solicita el proceso, debe conectarse de manera remota y colocarlas él mismo.*

Se debe de iniciar el proceso seleccionando la opción de reembolso en el sistema, asegurando que se cree una nueva factura que refleje la anulación dentro del mismo día de la compra. Esta aparecerá en el lateral derecho de la pantalla.

Luego, se imprime dos (2) copias de la factura de anulación:

1. Una para el cliente como comprobante del reembolso;
2. Una para los registros internos de la empresa.

Esta última es importante para la transparencia y para mantener una documentación adecuada.

Al procesar la anulación, hay que seleccionar únicamente los artículos específicos que necesitan ser anulados.

Cualquier descuento aplicado en la factura original debe ser reflejado correctamente en la factura de anulación.

2. Criterio de devolución:

*Responsable: Supervisor de Tiendas*

Antes de proceder con la devolución, es necesario confirmar el motivo por el cual se está realizando dicho proceso, puede deberse a un cambio de producto, color/talla, entre otras razones.

**Productos para uso personal o íntimo lo aplican a cambios ni devoluciones.**

La factura original debe ser retenida en la tienda para mantener un registro completo, especialmente si el cliente la necesita para garantías futuras o propósitos de seguro.

El reembolso de la devolución debe realizarse utilizando el mismo método de pago que se manejó en la compra original, lo cual es esencial para mantener la estabilidad en los registros contables.

Manejo de casos especiales:

- El cliente no está seguro de qué producto elegir después de una devolución:
  - a. Se le puede ofrecer una tarjeta de regalo (Gift Card) como alternativa, estas tarjetas tienen validez de un (1) año.

**Devoluciones por fallecimiento:**

El cliente debe de presentar la siguiente documentación:

---

**ELABORACIÓN**

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

**REVISIÓN**

Leví Lagos  
Gerente de Administración y Finanzas

---

**APROBACIÓN**

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

1. Documento Nacional de Identidad (DNI) del fallecido.
2. Autorización de devolución firmada.
3. Nota médica que explique por qué el producto no fue utilizado.

3. Requerimiento de documentación y cumplimiento:

*Responsable: Asesor de Ventas*

Todos los documentos relacionados con las anulaciones y devoluciones deben ser enviados a contabilidad dentro de un plazo de quince (15) días hábiles desde que la documentación física es recibida.

En caso de que el Método de Pago haya sido con Tarjeta de Crédito, se cobrará una tarifa porcentual que el banco emisor indique; generalmente es el 6%

Los Supervisores de Tiendas son responsables de garantizar que todos los procedimientos para anulaciones y devoluciones se sigan correctamente. Además, deben asistir a los Asesores de Ventas que encuentren dificultades durante estos procesos, asegurando que se mantenga la calidad del servicio y el cumplimiento de las políticas internas.

---

**ELABORACIÓN**

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

**REVISIÓN**

Leví Lagos  
Gerente de Administración y Finanzas

---

**APROBACIÓN**

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General