	POLITICAS NEGOCIOS EXPRESS -DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 001
		Fecha: 18-08-2021


Cómo actuar ante una devolución

- Tanto el comprador, como el vendedor deben tener evidencia del estado en que se envía y llega el producto (videos, fotos etc.).
- Es requisito para el comprador al momento de hacer la devolución, enviar copia de la guía y evidencias a NEGOCIOSEXPRESS.CO. al correo **devoluciones@negociosexpress.co**
- Es requisito del vendedor, notificar a negocios NEGOCIOSEXPRESS.CO al correo **devoluciones@negociosexpress.co** cuando reciba el producto objeto de devolución.
- En el momento que se lleve a cabo la culminación de este proceso, el comprador recibirá el dinero pagado por el producto a la cuenta registrada en la plataforma de **NEGOCIOSEXPRESS.CO.**
- Si es un retracto por parte del comprador este correrá con los gastos de envío según lo dispone la ley.
- Si es un error del comprador en los términos que dispone la ley, este deberá correr con los gastos de envío al recibir el producto devuelto.

NEGOCIOSEXPRESS.CO no es responsable de la calidad ni cumplimiento del vendedor; sin embargo, las políticas están elaborados dentro de los términos de ley, para que tanto el comprador como vendedor obren de la mejor manera; bajo los principios de respeto, cumplimiento y transparencia, de tal forma que NEGOCIOSEXPRESS.CO es el mediador y garante para su cumplimiento.

cómo evitar devoluciones y sanciones por la ley:

- Cumplir con las entregas en el tiempo pactado con el comprador
- Enviar el producto conforme aparece exhibido en la tienda
- Sostener el precio
- Ser claro en el momento del costo del envío, si es gratis, o si lo asume el comprador o el vendedor.
- Garantizar el producto y ofrecer productos de calidad.
- Tener contacto con el comprador, por los canales dispuestos para tal efecto; de una forma educada, eficiente y con respeto.
- Apoyar y ofrecer un buen servicio postventa al comprador y procurar por una buena calificación.

	POLITICAS NEGOCIOS EXPRESS -DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 001
		Fecha: 18-08-2021

Protección como vendedor

A través de nuestro canal de atención al vendedor podemos ayudarte en el momento que necesites una guía en el correo ventas@negocioexpress.co

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS (VENEDORES Y COMPRADORES)

Vendedores


- Se debe tener en cuenta de no publicar un producto cuando en el stock no se tenga la cantidad de tallas, colores y características que diferencia una referencia de la otra y mantener un control exacto de las ventas fuera de internet para así no quedarse sin inventario.
 - Ser muy claro con lo que se ofrece, para que el comprador esté lo más informado posible y no se considere como publicidad engañosa.
 - Si es una promoción que caduca, informar claramente las fechas hasta donde va, e informar si variaron los precios cuando esta termine y actualizarlos para no llegar a un malentendido con el comprador.
 - Cumplir a cabalidad con los tiempos de entrega y el producto solicitado, informado al usuario comprador para no tener confusiones y gastos adicionales por incumplimiento y devoluciones.
- Todos los cargos que se generen por devoluciones y/o cambios de productos serán responsabilidad del usuario vendedor.

Comprador

Cuando el usuario comprador se retracta de la compra, es decir, devuelve el producto sin razón alguna especificada por la ley, deberá asumir los costos de la devolución de este; más los generados por la pasarela de pago y utilización de la plataforma NEGOCIOEXPRESS.CO (6.5%) sobre el valor de la venta.

Reclamos para el vendedor

- Los reclamos no deben superar el 3% del total de sus ventas en 60 días. El porcentaje de los reclamos inciden en la reputación del vendedor y perderá la oportunidad al plan recomendado de negocioexpress.co dentro de la comunidad como empresario confiable y de buena reputación con base en su historial

	POLITICAS NEGOCIOS EXPRESS -DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 001
		Fecha: 18-08-2021

-Cuando sea devuelto un producto, o exista un reclamo en el que se deba devolver el producto; el vendedor asumirá los gastos de envío y recogida del producto, así, como el pago a la pasarela de pagos y la administración de la plataforma a cargo de Negocioexpress.co y los demás cargos a que tengan lugar en el proceso de devolución. NEGOCIOS EXPRESS devolverá el dinero al comprador dentro del tiempo que la ley le exige para después que se haga efectiva dicha devolución.

-Tanto vendedor como el comprador son conscientes que esta plataforma es regulada por las normas legales vigentes colombianas, para protección al consumidor y para ejercer el comercio de una forma adecuada; por ello NEGOCIOSEXPRESS.CO acompaña y media con el vendedor para evitar que incurra en errores y se haga merecedor de sanciones penales legales.

PQRS

A través de nuestro correo **pqrs@negocioexpress.co** podrás realizar tu solicitud, debes colocar en el asunto si es una petición, queja, reclamo o solicitud

P- Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Q- Queja: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios y de los vendedores.

R- Reclamo: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.


S- Sugerencias: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa, cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

para que sea aceptada una pqrs por parte de Negocioexpress.co debe cumplir con los siguientes requisitos.


1 ser un usuario registrado de negocioexpress.co

2 poseer información básica como correo electrónico, nombres completos, teléfono y dirección.

3 poseer una descripción clara y detallada de la situación.

	POLITICAS NEGOCIOS EXPRESS -DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 001
		Fecha: 18-08-2021

TIPO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
PETICIÓN	Resolver inquietudes de sus transacciones, ayuda entre otras	10 días hábiles a partir de su registro en el sistema
QUEJA	Insatisfacción del vendedor o comprador puesta en conocimiento en negociosexpress.co como negativa	10 días hábiles a partir de su registro en el sistema
RECLAMO	Relacionado directamente con una negativa en cuanto una transacción	10 días hábiles a partir de su registro en el sistema
SUGERENCIA	Un punto de vista en el cual el vendedor o comprador aporta una idea de mejora para nuestra empresa o para nuestros compradores	10 días hábiles a partir de su registro en el sistema

	POLITICAS NEGOCIOS EXPRESS -DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 001
		Fecha: 18-08-2021

CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS

correo electrónico: pqrs@negocioexpress.co

Estados de la pqrs

SIN SOLUCIÓN	En este estado no se ha realizado ninguna gestión, apenas se ingrese al sistema el primer estado es sin solución
TRANSFERIDO	En el momento en que se delega a un empleado de la empresa para gestionar la solicitud
SOLUCIÓN PARCIAL	En este punto se le ha dado respuesta al vendedor o comprador, pero no se ha cargado en el sistema la solución definitiva
SOLUCIÓN DEFINITIVA	Cuando en el sistema como el comprador o vendedor recibieron la información completa y definitiva