

Documento devoluciones CPS

INFORMACIONES GENERALES:

¿Qué es una Devolución?

Es el servicio por el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente, la devuelve al suplidor y a cambio, recibe el reembolso a su TC o en algunos casos, el reemplazo del artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda.

El valor de la mercancía para poder optar por el servicio de devolución es de máximo US\$ 250.

Costos del servicio:

- Precio por libra: RD\$300.00 más ITBIS
- Seguro básico: US\$5.00 para paquetes de FOB de us\$1 a us\$150.00
- Seguro extendido: US\$10.00 para paquetes de FOB de us\$151.00 hasta us\$250.00
- Cargo adicional por batería: RD\$2,000.00

ESTANDARES Y NORMAS

- **Pasos para hacer una devolución:**

a) Antes de llevar el artículo a nuestras sucursales, necesitas verificar las políticas de devolución de la tienda o suplidor, el tiempo que tienes para realizarla y las condiciones del envío.

b) Colocar el artículo que desea retornar en el empaque original. Si es ropa puede ser en una funda o sobre manila, si son zapatos, en su caja; y llévalo a la Sucursal junto con la etiqueta de devolución prepagada con número de rastreo (Pre-Paid Label of Return with Tracking Number) con un mínimo de 30 días de validez.

c) Identificar el nombre de la tienda o suplidor, dirección de envío y teléfono, la factura de compra del artículo y la notificación o etiqueta de HAZMAT en los casos que aplique.

- La etiqueta de retorno debe ser prepagada y con una vigencia de mínimo 30 días hábiles, de tener una etiqueta próxima a vencer, el cliente debe firmar un descargo de responsabilidad. CPS no se hace responsable si el suplidor no le recibe la mercancía después de entregada al transportista en EE. UU.

- Los paquetes para devolución deben tener el mismo contenido descrito en la factura del cliente, si no, debe firmar un descargo de responsabilidad para estos casos donde el suplidor le envía un artículo diferente al ordenado. El seguro cobrado para estos casos será basado en el precio promedio del artículo físico que se está recibiendo y no del artículo detallado en la factura recibida del cliente.
- El cliente debe proporcionar su mercancía empacada correctamente de acuerdo con los estándares de envíos internacionales, en su defecto CPS podría cobrar un cargo adicional por reempaque de ser necesario, así como cobrar por las etiquetas requeridas para el envío de mercancías que requieren un manejo especial.
- Como póliza de seguro se cobrará US\$5.00 a paquetes cuyo valor FOB sea desde US\$1.00 hasta US\$150.00 y un cargo de US\$10.00 a paquetes cuyo valor FOB sea desde US\$151.00 hasta US\$250.00. Este seguro cubre cualquier eventualidad presentada con el paquete durante el envío mientras aún está en manos de CPS, el seguro no cubre retenciones de aduanas o devoluciones de la mercancía por parte de aduanas de los EE. UU.
- Los artículos que contienen batería de litio tendrán un cargo adicional de RD\$2,000.00.
- El cliente debe proporcionar su factura física en US\$, así como cualquier otra documentación que pueda ser requerida por las aduanas de los EE. UU. En el caso de envío de artículos para reparación en Estados Unidos y deben volver a República Dominicana, el cliente debe utilizar el servicio de envío puerta a puerta, no aplica para el servicio de devoluciones.
- El flete cobrado será el mayor entre el peso físico y el peso volumétrico. La fórmula para el cálculo volumétrico internacional es Ancho x Alto x Profundidad / 139.

ARTÍCULOS QUE NO PUEDEN ENVIARSE POR EL SERVICIO DE DEVOLUCIONES:

Estos artículos son considerados HAZMAT por la IATA (International Air Transport Association) y no pueden ser devueltos:

- Aerosoles
- Baterías sueltas (Solo artículos que contengan batería pueden enviarse con el cargo correspondiente).
- Bolsas de aire
- Bebidas alcohólicas que contienen un grado de alcohol igual o mayor a 70%
- Hielo seco

- Explosivos
- Gasolina