

Flujo de proceso para artículos en garantía (pedido de piezas - juguetes)

Este proceso se diseñó para optimizar el flujo de pedidos de piezas en garantía en todas las regiones (Brasil, México, Chile, Colombia, Perú y el resto de Latinoamérica).

Todos los involucrados en el proceso deben seguir este flujo.

| | | |
|----|---|---|
| 1. | ¿Quién tiene derecho a cambiar el juguete? | <p>Los consumidores de todas las regiones de Latinoamérica tienen derecho a cambiar su producto siempre que esté dentro del periodo de garantía legal vigente en su región.</p> <p>Las garantías pueden ser de 30, 60, 90 o 120 días, según el artículo o la región.</p> <p>Para las regiones donde no existe una ley o normativa aplicable, ofrecemos una garantía de 90 días a partir de la fecha de compra.</p> |
| 2. | ¿Cómo puede el consumidor activar su garantía? | <p>Para activar la garantía legal, el consumidor deberá contactar al equipo de Atención al Consumidor Latam a través de uno de los canales disponibles en https://faleconosco.mattel.com.br/caontactenos/index</p> |
| 3. | Pruebas y documentos de garantía | <p>El consumidor deberá acreditar al equipo de atención al consumidor que el artículo se encuentra en garantía, y acreditar la compra en los siguientes formatos: Registrar datos personales, presentar fotos y videos del juguete donde se evidencie el problema o defecto, presentar factura, recibo o captura de pantalla indicando fecha de compra, ubicación, valor y código (SKU)</p> |
| 4. | Juguetes fuera de garantía | <p>Los juguetes fuera del periodo de garantía no son elegibles para cambio o reembolso.</p> |
| 5. | Política de cambio o reembolso | <p>El consumidor puede elegir un artículo para cambiar que sea igual o similar al suyo. Si no tenemos opciones en stock, le sugeriremos un artículo idéntico o similar (siempre que tengan el mismo valor).</p> <p>Si no tenemos opciones, podemos solicitar una Autorización de reembolso.</p> <p>*En Brasil, una ley gubernamental permite a los consumidores elegir entre cambiar el producto o recibir un reembolso (según el valor de la factura).</p> |

Mattel – Consumer Service Latam – (Call Center Brasil)

| | | |
|-----|---|--|
| 6. | Orientación de trabajo para el CD – Centro de Distribución en cada región. | <p><i>Las directrices deben seguirse para garantizar un trabajo eficaz del equipo de atención al cliente del Call Center Brasil.</i></p> <p><i>Flujo de trabajo ></i></p> |
| 7. | Paso 1 | <i>Los Operadores de Atención al Cliente (Call Center Brasil) reciben el contacto del consumidor, y luego abren un protocolo con los datos del consumidor, código SKU, análisis de defectos y análisis de garantía.</i> |
| 8. | Paso 2 | <i>Luego del análisis, los operadores generarán una lista de solicitud de piezas (POR REGIÓN) durante la semana, y al final de la semana, cuando la lista esté completa, la lista será enviada a los *Puntos Focales de cada región.</i> |
| 9. | Paso 3 | <i>Los puntos focales de cada región recibirán una hoja de cálculo el VIERNES, y la hoja de cálculo contendrá: nombre del consumidor, número de teléfono, dirección de correo electrónico, datos personales, dirección, información del artículo, pesos y medidas (si es necesario), así como información sobre el problema con el juguete y otra información adicional.</i> |
| 10. | Paso 4 | <i>Al recibir esta planilla, el punto focal de cada región deberá entonces entregar la guía para recolectar los artículos en los hogares de los consumidores o en un punto de recolección (para las regiones que no recolectan el artículo, este paso deberá obviarse).</i> |
| 11. | Paso 5 | <i>El número de modelo (HGB85) se encuentra en la etiqueta del Móvil para Bebés Avocado Toast adherida a la tostada con aguacate.</i> |
| 12. | Paso 6 | <i>Las guías de cobro como (DHL) o Correios u otros medios de cobro, deberán ser enviadas al equipo de Atención al Consumidor Latam por correo electrónico, para que podamos informar al consumidor.</i> |
| 13. | Paso 7 | <i>A los distribuidores se les darán instrucciones específicas sobre cómo devolver el inventario a Fisher-Price.</i> |
| 14. | Paso 8 | <i>El punto focal de cada región debe gestionar el envío del nuevo juguete al domicilio del cliente, según lo indique el equipo de atención al cliente de LATAM. (No exceda el plazo de envío de 15 días).</i> |
| 15. | INFO | <i>Si no tienes el artículo en stock, por favor háznoslo saber y, si es posible, danos una sugerencia de juguete.</i> |

Mattel – Consumer Service Latam – (Call Center Brasil)

| | | |
|-----|--------------------------|---|
| 16. | Información final | <p><i>Tras todo este proceso, el cliente recibirá su juguete y se finalizará el proceso de registro.</i></p> <p><i>Este proceso aplica a todas las regiones (Brasil, México, Chile, Colombia, Perú y otras).</i></p> <p><i>El cliente no tiene que firmar ni completar ningún documento, ya que el equipo de Atención al Cliente ya lo ha validado y está CORRECTAMENTE registrado en nuestro CRM 4U.</i></p> <p><i>Todos deben tener acceso al CRM 4U para monitorear la situación.</i></p> <p><i>El equipo del Call Center está disponible para enviar fotos y confirmaciones si es necesario.</i></p> <p><i>Este proceso simplifica la interacción del cliente con el equipo de Atención al Cliente y garantiza una experiencia más eficaz con nosotros.</i></p> |
|-----|--------------------------|---|