



DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

La política de devolución al consumidor de Lowe's estipula que Lowe's da a sus clientes el reemplazo del producto o crédito por cualquier devolución. Lowe's a su vez espera que sus proveedores respeten toda la documentación sobre Devolución al Proveedor que expide Lowe's y que trata sobre la mercancía defectuosa que devuelve el cliente.

Existen varias opciones para el método específico que Lowe's va a usar para devolver su producto. La política a seleccionar dependerá de factores como el tipo producto, el valor, el costo de la devolución según la ubicación de proveedor, etc. Las siguientes opciones son las preferidas por Lowe's México.

Opción 1: El producto se destruirá en la tienda por el personal de la tienda. No se requerirá de inspección o autorización alguna del proveedor.

Los artículos peligrosos, con Hojas de Datos de Seguridad (HDS) son siempre considerados por Lowe's como sustancia peligrosa y no se pueden destruir en la tienda. El proveedor debe permitir que Lowe's done, o ponga en liquidación y venda los artículos, o bien, use los servicios de una compañía especializada en estos productos peligrosos para que los deseche de manera adecuada después que se dé el crédito.

Opción 2: El producto será devuelto al proveedor con término de flete por cobrar a un lugar asignado previamente por el proveedor. Si el producto será devuelto con servicio de mensajería o paquetería, el proveedor deberá solicitar el servicio directamente con la empresa de mensajería o paquetería o bien proporcionar el código de cliente para hacer la referencia en la guía de embarque.

La tienda cobrará al proveedor el cargo completo y el área de Cuentas por pagar expedirá una nota de débito usando el valor del último recibo (costo del producto más flete más costos adicionales en los centros de distribución, si aplican, menos descuentos del programa).

Si el proveedor opta por pedir a Lowe's que espere por una inspección del producto defectuoso o llame para una autorización, se aplicará un cinco por ciento (5%) adicional al valor de cada devolución al proveedor. (Este costo adicional se descartará si el proveedor da una autorización en blanco).

DEVOLUCIONES NEGOCIADAS – BUYBACKS

La negociación de devoluciones del producto entre el área de Merchandising de Lowe's México y el proveedor debe incluir la siguiente información obligatoria: método (destrucción o donación), valor estimado y método de pago (nota de débito del – Ver Devoluciones del producto), ubicaciones y artículos involucrados, autorización y margen de tiempo. Tanto Lowe's como los representantes del proveedor deben llenar y firmar la forma de "Acuerdo de Devolución de la Mercancía de Lowe's". El área de Cuentas por Pagar tendrá la responsabilidad de implementar las instrucciones proporcionadas, con el fin de hacer los cobros al proveedor.