

PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN DE MERMAS

- » El cobro de la merma **no se descuenta de la factura de prestación de servicios**, esta factura mantiene su monto total.
- » El cobro de la Merma solo es válido considerando el costo neto del producto afectado, no se consideran impuestos. Por este mismo motivo los documentos aceptados para hacer válido el cobro son **Factura Exenta y Nota de Cobro**.
- » El reclamo es válido únicamente si fue realizado por alguno de los canales de cobro oficiales.
- » El reclamo con el que se apela a una posible merma debe necesariamente **presentar evidencia fotográfica del daño** que sufrió el producto.
- » Una vez efectuado el reclamo, el equipo Llegó cuenta con **5 días hábiles para analizarlo y entregar una respuesta**.
- » En caso de que el reclamo se determine como procedente, el equipo Llegó cuenta con **5 días hábiles adicionales desde la validación del reclamo** para indemnizar la merma.
- » Los canales de comunicación oficiales para la notificación de un reclamo son los **correos electrónicos del área de operaciones, servicio al cliente y control de gestión**.

EQUIPO LLEGÓ

