

## Descripción del Puesto de Cajero

**Título del Puesto:** Cajero

**Reporta a:** Gerente de Tienda

**Objetivo del Puesto:**

Proveer un servicio de atención al cliente excepcional mediante la correcta operación de la caja registradora, manejo de transacciones y apoyo en la tienda.

**Habilidades Requeridas**

1. Habilidades de Comunicación.
2. Habilidades Matemáticas.
3. Habilidades de Servicio al Cliente.
4. Habilidades de Organización.
5. Habilidades Técnicas.

**Funciones Principales**

1. Operación de la Caja Registradora:

*Abrir caja (Revisar fondo)*

*Cobro efectivo*

*Cobro tarjeta*

*Realizar descuentos / Promociones*

*Realizar cambios y devoluciones*

*Pago mixto*

*Cambio mixto*

*Realiza salidas de dinero*

*Cerrar caja (cierre en terminal)*

*Fallo en terminal (Acciones a tomar)*

2. Atención al Cliente.
3. Manejo de Dinero.
4. Apoyo en la Tienda.
5. Cumplimiento de Políticas.

**Conocimientos Necesarios**

1. Conocimientos de Operación de Caja Registradora.
2. Conocimientos de Productos y Promociones.
3. Conocimientos de Servicio al Cliente.
4. Conocimientos de Normativas y Políticas de la Empresa.

**Certificación para el Puesto de Cajero**

Para obtener una certificación en el puesto de cajero, se deben cubrir los siguientes componentes:

1. Capacitación Inicial.
2. Evaluaciones Prácticas.
3. Evaluaciones Teóricas.
4. Revisión de Desempeño.

## COBRO EN PUNTO DE VENTA

Este documento detalla el procedimiento estándar para el manejo de transacciones en el punto de venta en nuestra tienda, garantizando que el proceso sea eficiente, seguro y conforme a las políticas de la empresa.

### Paso 1: Escaneo de Productos

1. **Inicio de la Transacción:** Inicie la transacción en el sistema del punto de venta escaneando cada uno de los productos que el cliente desea adquirir.
2. **Confirmación en Pantalla:** Asegúrese de que todos los productos estén correctamente reflejados en la pantalla del punto de venta.

### Paso 2: Confirmación del Cliente

3. **Consulta Adicional:** Pregunte al cliente si desea agregar algún otro artículo a su compra.
4. **Total de la Compra:** Si el cliente no desea agregar más productos, informe el total a pagar generado por el sistema.

### Paso 3: Forma de Pago

5. **Selección de Forma de Pago:** Seleccione en el sistema la forma de pago. En caso de que sea en efectivo:
  - **Pago Exacto:** Si el cliente paga el monto exacto, registre la cantidad recibida.
  - **Pago con Excedente:** Si el cliente paga con una cantidad mayor, registre el tipo de billete o la cantidad exacta recibida.
6. **Verificación de Billetes:** Verifique que los billetes recibidos no sean falsos para asegurar la validez del pago.

### Paso 4: Devolución de Cambio

7. **Cálculo de Cambio:** El sistema calculará automáticamente el cambio a devolver basado en el monto recibido.
8. **Entrega de Cambio:** Entregue el cambio exacto al cliente de manera clara y verificable.

### Paso 5: Finalización de la Transacción

9. **Embolsado del Producto:** Embolse cuidadosamente el producto y prepárelo para su entrega.
10. **Información de Política de Cambios:**
  - **Política Estándar:** Informe al cliente que dispone de 15 días naturales para realizar cambios, siempre y cuando el producto esté en buen estado y con su etiqueta original.
  - **Productos en Oferta:** Si la compra incluye productos en oferta, mencione que estos no son elegibles para cambios.

## PAGO MIXTO

Este establece las directrices para el manejo de pagos mixtos en el punto de venta, permitiendo a los cajeros procesar transacciones que combinan múltiples métodos de pago de manera eficiente y sin errores.

### Paso 1: Escaneo de Productos

11. **Inicio de la Transacción:** El cajero debe comenzar por escanear todos los productos que el cliente desea comprar, asegurándose de que cada uno se refleje correctamente en el sistema del punto de venta.

### Paso 2: Selección de Método de Pago

12. **Indicación de Métodos de Pago:** Una vez escaneados los productos, el cajero solicitará al cliente que especifique los métodos de pago que desea utilizar.
13. **Selección en el Sistema:** El cajero seleccionará en el sistema del punto de venta las opciones correspondientes para cada método de pago.

### Paso 3: Aplicación de Pagos Mixtos

14. **Ejemplo de Transacción:** Si la venta total es de 200 pesos, el cliente puede optar por pagar 100 pesos en efectivo y los otros 100 pesos con tarjeta de crédito o débito.
15. **Manejo de Efectivo:**
  - **Precaución con los Billetes:** Si el cliente entrega un billete de mayor denominación, como un billete de 200 pesos para cubrir los 100 pesos en efectivo, el cajero debe ser cuidadoso de no aplicar la cantidad total del billete por error.
  - **Registro del Efectivo:** El cajero registra los 100 pesos en efectivo en el sistema.
16. **Procesamiento de Pago con Tarjeta:**
  - **Operación de Tarjeta:** Proceder con la transacción de tarjeta para los restantes 100 pesos, asegurando que la terminal de pago procese correctamente la cantidad.
  - **Verificación:** Confirmar que la transacción con tarjeta ha sido autorizada y completada antes de proceder.

### Paso 4: Cierre de la Venta

17. **Finalización de la Transacción:** Una vez que ambos pagos han sido procesados y registrados correctamente, el cajero finaliza la venta.
18. **Emisión del Recibo:** Se imprime y entrega el recibo al cliente, donde se especifican ambos métodos de pago y las cantidades correspondientes.

### **Paso 5: Verificación y Servicio al Cliente**

19. **Verificación Final:** Asegurarse de que todos los pasos se han ejecutado correctamente y que el total pagado coincide con el total de la compra.
20. **Atención al Cliente:** Resolver cualquier duda que el cliente pueda tener respecto a la transacción y agradecerle por su compra.

### **EJEMPLOS PARA EFICIENTAR CAMBIO EN COBRO**

#### **Paso 1: Preparación del Cajero**

21. **Capacitación:** Asegúrese de que todos los cajeros reciban formación sobre técnicas de manejo de efectivo y estrategias para optimizar el cambio.
22. **Fondo de Cambio:** Mantenga un fondo de cambio suficiente en la caja para comenzar cada turno, con una variedad de denominaciones para facilitar las transacciones.

#### **Paso 2: Técnicas para Solicitar FERIA**

23. **Estrategia Proactiva:** Anime al cajero a ser proactivo al solicitar denominaciones específicas que ayuden a dar un cambio cerrado.
  - **Ejemplo:** Si la venta es de \$220 y el cliente paga con \$500, el cajero debería pedir \$20 adicionales para devolver un cambio redondo de \$300.
24. **Comunicación Clara y Cortés:** El cajero debe explicar claramente al cliente por qué se solicita una cantidad específica de dinero adicional, asegurando que la solicitud sea percibida como un esfuerzo para facilitar la transacción para ambos.

#### **Paso 3: Ejemplos Adicionales para Eficientar el Cambio**

25. **Venta de \$180 y Pago con \$200:**
  - **Técnica:** Pida al cliente \$10 adicionales para devolver un cambio redondo de \$30, evitando así el uso de monedas.
26. **Venta de \$950 y Pago con \$1,000:**
  - **Técnica:** En este caso, es adecuado sugerir productos pequeños como complementos de compra para aproximar el total a \$1,000 y eliminar la necesidad de cambio.

#### **Paso 4: Gestión de Situaciones de Cambio Complicadas**

27. **Falta de Denominaciones Adecuadas:** Si no se dispone de las denominaciones necesarias para dar el cambio como se ha solicitado, el cajero debe comunicarlo de manera transparente y buscar alternativas, como ofrecer un redondeo diferente o incluso, si es políticamente aceptable, ofrecer un pequeño incentivo o descuento por la molestia.
28. **Verificación de Autenticidad:** Siempre verifique la autenticidad de los billetes grandes para evitar fraudes o aceptación de billetes falsos.

## COMO HACER LA DEVOLUCIÓN DE UN COBRO MAL EJECUTADO

En el evento de que se identifique un cobro incorrectamente ejecutado en nuestra tienda, es esencial seguir el siguiente procedimiento detallado para asegurar una resolución eficiente y cortés del incidente:

1. **Ofrecer una Disculpa:** El cajero debe iniciar el proceso disculpándose con el cliente por el error cometido, reconociendo la importancia de su tiempo y la confianza depositada en nuestra tienda.
2. **Solicitud de Documentos y Artículos:** Solicitar al cliente que presente el recibo de compra y el artículo incorrectamente cobrado. Esto es necesario para verificar la transacción y proceder con la corrección.
3. **Ejecución de la Devolución:** Una vez recibido el recibo y el artículo, el cajero procederá a realizar la devolución del cobro incorrecto. Es crucial asegurarse de que todos los pasos sean ejecutados con precisión para evitar futuras discrepancias.
4. **Re-etiquetado del Artículo:** Después de procesar la devolución, el cajero deberá marcar nuevamente el artículo con el precio correcto. Esto asegura que cualquier error previo sea corregido y el artículo esté listo para una futura venta a precio adecuado.
5. **Devolución del Importe en Exceso:** Si al cliente se le ha cobrado un monto superior al correcto, se le debe reembolsar la diferencia inmediatamente. Este paso es fundamental para mantener la integridad y la confianza del cliente en nuestra tienda.
6. **Entrega del Ticket Corregido y el Artículo:** Proporcionar al cliente un nuevo recibo que refleje las correcciones realizadas y entregar el artículo con el precio ajustado.
7. **Reiterar la Disculpa y Despedida Cordial:** Finalmente, el cajero debe ofrecer nuevamente una disculpa por cualquier inconveniente causado y desear al cliente un excelente día, asegurando una última impresión positiva y profesional.

## COMO HACER LA CANCELACIÓN DE UN COBRO EN TARJETA MAL EJECUTADO

En el evento de que se realice un cobro incorrecto, es crucial seguir el siguiente procedimiento para asegurar una gestión eficaz y satisfactoria del error:

8. **Inicio del Proceso:** Inmediatamente después de identificar el error, el cajero debe ofrecer una disculpa sincera al cliente por el inconveniente causado.
9. **Solicitud de Documentos y Artículo:** El cajero pedirá al cliente que entregue el ticket, voucher y la prenda involucrada. Esto es necesario para verificar la transacción y facilitar los pasos siguientes.
10. **Explicación del Proceso de Cancelación:**
  - Informar al cliente que se procederá a cancelar la venta original, lo cual podría tardar hasta 24 horas en reflejarse.

- En caso de retrasos adicionales, como gesto de buena voluntad, se ofrecerá al cliente un accesorio de regalo como compensación por la espera.

#### 11. Proceso Técnico de Cancelación:

- Imprimir Reporte detallado: seleccionamos Botón Verde, luego la tecla 2 y la tecla 1.
- Identificamos en el ticket la terminación del número de la tarjeta (los 4 números situados de derecha a izquierda).



- Regresamos a la terminal y seleccionamos botón verde, luego la tecla 1 y después la tecla 4.
- Ingresar el código del cajero, en este caso, 24680.
- Introducir el número de referencia ubicado en la parte inferior del Boucher bajo la sección "transacciones".

#### 12. Proceso de Devolución en el Sistema:

- Una vez que la venta esté cancelada, proceder con la devolución en el sistema para ajustar el registro de la transacción.

#### 13. Re-etiquetado y Nuevo Cobro:

- Marcar nuevamente la prenda con el precio correcto.
- Realizar el cobro en la terminal para concluir la transacción ajustada.

#### 14. Cierre del Proceso:

- Entregar al cliente su nuevo ticket y la prenda ajustada.
- Reiterar la disculpa por cualquier molestia causada y asegurar al cliente que se ha corregido el error.

## APLICAR DESCUENTOS

### Paso 1: Escaneo de Productos

29. **Inicio de la Transacción:** Comience escaneando cada uno de los productos que el cliente desea comprar, asegurándose de que se registren correctamente en el sistema del punto de venta.

## **Paso 2: Aplicación de Descuentos**

30. **Selección del Producto:** Después de escanear los productos, seleccione en el sistema aquellos artículos a los que se aplicará un descuento.

31. **Acceso a la Opción de Descuento:**

- En la pantalla del punto de venta, haga clic o presione la opción que dice "descuento" en el menú o en la línea del producto seleccionado.

32. **Ingreso del Descuento:**

- Teclee el porcentaje de descuento que se aplicará al producto. Los descuentos típicos incluyen 30%, 10% y 5%, pero el porcentaje específico dependerá de las promociones actuales o de la política de la tienda.
- Confirme que el descuento se ha aplicado correctamente, y que el precio ajustado es visible en la pantalla.

## **Paso 3: Verificación de Descuentos**

33. **Revisión de Precios:**

- Antes de proceder al cierre de la venta, revise todos los precios en pantalla para asegurarse de que todos los descuentos se han aplicado correctamente.
- Corrija cualquier error inmediatamente para evitar discrepancias en el total de la venta.

## **Paso 4: Cierre de la Venta**

34. **Tipo de Pago:**

- Pregunte al cliente por su método de pago preferido y proceda según el tipo de pago elegido (efectivo, tarjeta de crédito/débito, etc.).

35. **Finalización de la Transacción:**

- Complete el proceso de venta según el método de pago. Asegúrese de que todas las transacciones, incluyendo la aplicación de descuentos, sean claras y estén bien documentadas en el recibo.

36. **Emisión del Recibo:**

- Emita el recibo, asegurándose de que refleje correctamente los descuentos aplicados, y entréguelo al cliente.

## **Paso 5: Servicio al Cliente**

37. **Comunicación Clara:**

- Comunique claramente al cliente los detalles de los descuentos aplicados y cómo estos afectan el precio final.

38. **Agradecimiento:**

- Agradezca al cliente por su compra y por participar en las promociones de la tienda.

## **ENTRADA Y SALIDA DE DINERO**

## Entradas y Salidas de Efectivo

### 39. Registro de Entradas de Efectivo:

- Acceda a las tres líneas en la terminal, seleccione la opción de entrada y teclee la cantidad recibida. En el comentario, especifique el origen del dinero.

### 40. Registro de Salidas de Efectivo:

- Para registrar una salida, asegúrese de que la cantidad total esté definida. Acceda a la opción de salida en las tres líneas, teclee la cantidad y especifique en el comentario en qué se gastó ese dinero.

## CAMBIOS EN PRODUCTOS

### Paso 1: Recepción del Ticket Original

41. **Recolección del Ticket:** El personal debe comenzar por recoger el ticket de compra del cliente. Este es esencial para verificar la compra y facilitar el proceso de cambio.
42. **Instrucción al Cliente:** Informe al cliente que puede comenzar a buscar el producto de reemplazo mientras el personal prepara el cambio.

### Paso 2: Selección del Nuevo Producto

43. **Escoger Nuevo Producto:** Permita que el cliente escoja otro producto de la tienda que desee llevarse en lugar del original.
44. **Subrayado en el Ticket:** Mientras tanto, subraye o marque en el ticket el producto que será cambiado para mantener un registro claro.

### Paso 3: Cobro del Producto de Reemplazo

45. **Cobro en Caja:** Lleve a cabo el cobro del nuevo producto como si fuera una venta normal.
46. **Verificación del Método de Pago:** Verifique en el ticket original cuál fue el método de pago utilizado para asegurarse de procesar la venta del nuevo producto bajo el mismo método de pago.

### Paso 4: Procesamiento del Rembolso

47. **Selección de la Opción de Rembolso:** En el punto de venta, seleccione la opción "REMBOLSO".
48. **Ingreso del Número de Ticket:** Ingrese el número del ticket y confirme que los detalles en pantalla son correctos, verificando que el ticket muestre la cantidad correcta de prendas y el artículo específico a devolver.
49. **Selección del Artículo a Devolver:** Utilice el cursor para seleccionar la prenda que será devuelta y teclee "1" para indicar la cantidad de prendas a cambiar.
50. **Aplicación del Rembolso:** Aplique la opción de reembolso. El sistema redirigirá automáticamente al punto de venta para elegir el método de pago y completar la transacción.

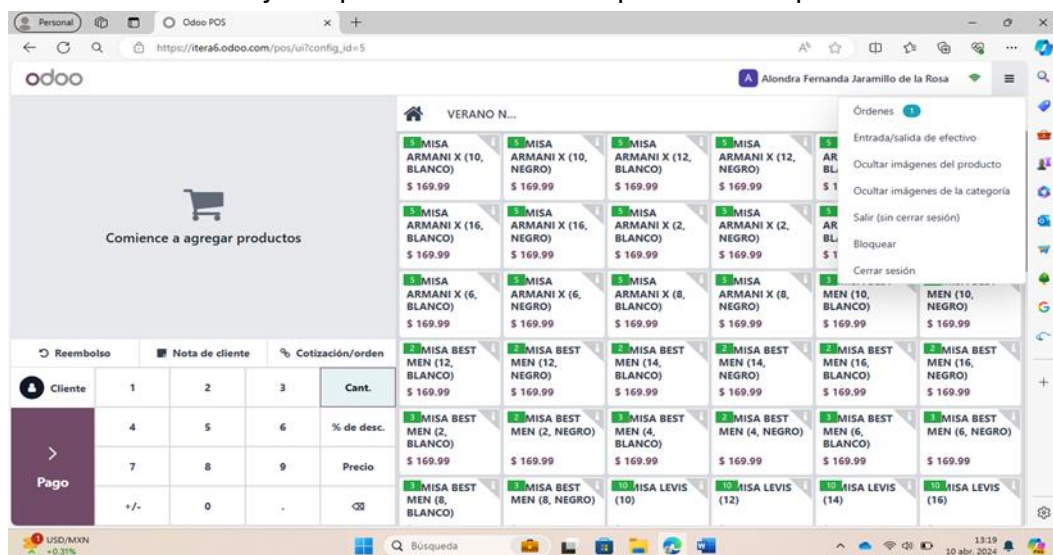
## Paso 5: Finalización y Entrega de Tickets

51. **Impresión de Tickets:** Imprima tanto el ticket del reembolso como el nuevo ticket de compra.
52. **Entrega de Tickets:** Asegúrese de explicar que el nuevo ticket servirá para futuros cambios si son necesarios.

## PROCESO DEL CORTE DE CAJA

### Preparación para el Corte

53. **Acceso al Sistema:** Ingrese al punto de venta y seleccione las tres rayas en la parte superior derecha de la interfaz para acceder al menú.
54. **Cierre de Sesión:** Elija la opción "Cerrar sesión" para iniciar el proceso de corte de caja.



### Verificación del Total en Caja

55. **Visualización del Total:** Un recuadro mostrará el total acumulado en caja, tanto de efectivo como de tarjeta.
56. **Conteo de Efectivo:** Comience contando meticulosamente todo el dinero en efectivo, incluyendo monedas y billetes.
57. Antes de hacer cualquier otro cálculo, separa \$5,000 (Lo que será de fondo).

**Cerrar sesión** Total 1 órdenes: \$ 5,219.71

Método de pago	Esperado	Contado	Diferencia
EFFECTIVO JUAREZ 2	\$ 10,219.71	0 <input type="text"/>	 <b>\$ -10,219.71</b>
Apertura	\$ 0.00		
+ Diferencia de efectivo observada durante el conteo (ganancia)- apertura	\$ 5,000.00		
+ Pagos en EFFECTIVO JUAREZ 2	\$ 5,219.71		

---

Nota de apertura: FONDO

Nota de cierre: Agregar una nota de cierre...

58. **Fondo de Caja:** Separe \$5,000 que se mantendrá como fondo para el siguiente día. (Resta los 5,000 del total que contaste inicialmente. El resultado será el monto total de las ventas del día.)
59. **Ajuste del Sistema:** Realice el ajuste en el sistema, registrando \$5,000 como el fondo permanente.
60. **Registro de Salida de Dinero:** Documente en el sistema cualquier dinero extraído de la caja, especificando el monto y la razón en los comentarios. ( Separa el dinero restante haciéndole una salida de efectivo en el sistema, poniendo como comentario al movimiento DINERO ENTREGADO).

Entrada de efectivo	Salida de efectivo	\$ 5219.71 <input type="text"/>
Motivo DINERO ENTREGADO		
<input type="button" value="Confirmar \$ 5,219.71"/> <input type="button" value="Descartar"/>		

61. **Confirmación de Saldo:** Verifique que el sistema muestre solo \$5,000 en efectivo.

Cerrar sesión Total 1 órdenes: \$ 5,219.71

Método de pago	Esperado	Contado	Diferencia
EFFECTIVO JUAREZ 2	\$ 5,000.00	0 <input type="text"/> x	\$ -5,000.00
Apertura	\$ 0.00		
+ Diferencia de efectivo observada durante el conteo (ganancia)- apertura	\$ 5,000.00		
- POS/00027-out-DINERO ENTREGADO	\$ 5,219.71		
+ Pagos en EFFECTIVO JUAREZ 2	\$ 5,219.71		

Nota de apertura: FONDO

Nota de cierre: Agregar una nota de cierre...

62. **Cierre de la Terminal:** Proceda a cerrar la sesión en la terminal del punto de venta.

### Documentación y Seguridad

63. **Empaque de Dinero:** Coloque el dinero a depositar en una bolsa de seguridad foliada.

64. **Documentación de Corte:** Complete la hoja de corte:

- **Registradora:** Anote el nombre de la sucursal y la fecha del corte.
- **Firma del Cajero:** Deje constancia de la responsabilidad del cajero con su firma.
- **Registro Financiero:** Detalle los montos de efectivo y tarjeta, así como el total combinado.

### Notificación

- **Informe al Departamento de Contabilidad:** Una vez finalizado el corte, el encargado deberá notificar al departamento de contabilidad para su revisión y archivo.

### Manejo de Discrepancias

- **Faltante de Efectivo:**
  - **Reconteo:** Verifique nuevamente el conteo del efectivo.
  - **Verificación de Pagos con Tarjeta:** Revise las transacciones con tarjeta para asegurar que no haya errores en la captura que expliquen el faltante en efectivo.
  - **Revisión de Ventas del Día:** Compruebe que todas las ventas y devoluciones hayan sido registradas correctamente.
  - **Gastos del Día:** Asegúrese de que todos los gastos realizados se hayan registrado adecuadamente.
- **Sobrante de Efectivo:**
  - **Reconteo del Efectivo:** Verifique la cantidad de efectivo para confirmar el sobrante.

- **Revisión de Pagos Anteriores:** Compruebe si el sobrante corresponde a un excedente del fondo de caja del día anterior.
- **Verificación de Pagos en Terminal:** Corrobore las ventas en terminal para identificar discrepancias entre lo registrado y lo físico.

### Reinicio de la Terminal

#### 65. Procedimiento de Reinicio:

- Presione simultáneamente el botón amarillo y el punto (.) durante 10 segundos.
- Este proceso puede ser necesario para solucionar problemas técnicos o preparar la terminal para el inicio del día.

### Cierre en Terminal

#### 66. Transacciones con Tarjeta de Débito:

- Presione el botón verde, seguido de las teclas 2 y 1. Esto procesará el cierre de las transacciones con tarjeta de débito del día.

#### 67. Transacciones Generales:

- Presione el botón verde, luego las teclas 2 y 2 para revisar y cerrar las transacciones generales.

#### 68. Confirmación del Corte:

- Presione el botón verde, las teclas 2 y 3, ingrese la clave del cajero (24680), y confirme con el botón verde. Seleccione "Sí" para verificar que las cantidades en la terminal coincidan con los registros esperados.
- Un ticket titulado "ENTREGADO" se imprimirá como duplicado al finalizar.

### Revisar Detalles

#### 69. Verificación de Transacciones:

- Inicie el proceso presionando el botón verde, seguido de la tecla 2, 1. Esto debe mostrar en pantalla si hay transacciones de venta pendientes o no.

## BUENAS PRACTICAS PARA MANTENER EL PUNTO DE VENTA

Mantener un punto de venta eficiente y profesional es crucial para garantizar una experiencia positiva para el cliente y una operación fluida de la tienda. Aquí se describen las buenas prácticas que todos los cajeros deben seguir en el punto de venta:

### 1. Mantenimiento de la Limpieza en la Caja

- **Área Organizada:** Asegúrese de que el área de la caja esté siempre limpia y ordenada. Evite acumulaciones de papeles, residuos y otros objetos que no pertenezcan al espacio de trabajo.

- **Limpieza Regular:** Limpiar la superficie de trabajo al inicio y al final de cada turno para evitar el polvo o suciedad que pueda acumularse.

## 2. Gestión de Cambio

- **Fondo Suficiente:** Inicie cada turno asegurándose de que tenga suficiente cambio en diversas denominaciones para manejar las transacciones del día sin retrasos.
- **Reabastecimiento Proactivo:** Solicite más cambio antes de que se agoten ciertas denominaciones para evitar inconvenientes a los clientes.

## 3. Disponibilidad de Bolsas para Productos

- **Stock Suficiente:** Mantenga un inventario adecuado de bolsas para productos en diferentes tamaños, asegurándose de que están fácilmente accesibles durante el empaquetado.
- **Alternativas Ecológicas:** Ofrezca bolsas reutilizables o ecológicas como alternativa, alineándose con prácticas de sostenibilidad.

## 4. Prohibición de Comida y Bebida en la Caja

- **Área Libre de Alimentos:** Evite comer o beber en el área de la caja para mantener la higiene y la profesionalidad. Utilice áreas designadas para descansos para consumir alimentos o bebidas.

## 5. Mantener el Orden y la Organización

- **Ubicación Estratégica:** Organice todos los elementos necesarios, como la máquina de tarjetas, el scanner, y los materiales de empaquetado, de manera que sean fácilmente accesibles sin obstruir el área de trabajo.
- **Documentación Ordenada:** Mantenga todos los registros y recibos organizados, utilizando sistemas de archivo eficaces para facilitar el acceso y la revisión.

## 6. Responsabilidad y Seguridad

- **Manejo Seguro del Dinero:** Sea discreto al manejar efectivo y siempre cierre la caja registradora entre transacciones para proteger los activos de la tienda.
- **Procedimientos de Seguridad:** Siga estrictamente todos los procedimientos de seguridad relacionados con el punto de venta, incluyendo los relacionados con la apertura y el cierre de la caja, así como el manejo de tarjetas de crédito y débito.

## 7. Comunicación Efectiva

- **Claridad al Cobrar:** Comunique claramente los precios y los detalles de la transacción al cliente durante el cobro, asegurando que todas las dudas sean aclaradas.
- **Servicio al Cliente:** Mantenga siempre una actitud amable y profesional, estando listo para ayudar y resolver cualquier consulta que el cliente pueda tener.

Implementar estas buenas prácticas no solo mejora la eficiencia del cajero, sino que también refuerza la imagen de la tienda como un establecimiento bien gestionado y orientado al cliente. Esto puede traducirse en una mayor satisfacción del cliente y en un mejor desempeño general de la tienda.

## **POLITICAS DE LA EMPRESA**

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

En ITERA, estamos dedicados a ofrecer productos de alta calidad y queremos asegurarnos de que estés completamente satisfecho con tu compra. Si necesitas realizar un cambio, nuestra política es la siguiente:

**Todos los artículos** pueden ser cambiados dentro de los **15 días** naturales a partir de la fecha de compra. Creemos que este plazo es suficiente para que evalúes tu compra. Para ser elegible para un cambio, el artículo debe estar en excelentes condiciones, sin haber sido usado, lavado o alterado de ninguna manera. Además, debe estar aún etiquetado y en su empaque original. Es imprescindible presentar el ticket de compra original al momento de solicitar un cambio. Esto nos ayuda a verificar la autenticidad de la compra y facilita el proceso.

No se realizarán **devoluciones** en efectivo excepto en el caso de que la prenda se devuelva el mismo día de la compra. Esta medida está pensada para proteger tanto a nuestros clientes como a nuestra tienda. Si decides cambiar tu artículo por otro de mayor valor, se requerirá el pago de la diferencia de precio. Creemos que esto permite una mayor flexibilidad para que encuentres exactamente lo que buscas.

Todos los **artículos**, desde accesorios hasta conjuntos completos, son elegibles para cambio siempre y cuando cumplan con los criterios mencionados anteriormente y cuenten con todas sus piezas. Para artículos adquiridos en **oferta**, el valor considerado para el cambio será el que aparece en el ticket de compra, no el precio original de la etiqueta. Si el artículo por el cual deseas hacer el cambio también está en oferta, se aplicará el valor con la oferta para determinar cualquier diferencia de precio.

### **Política de Cambios Sin Ticket de Compra**

Entendemos que en ocasiones el ticket de compra puede extraviarse. En tales situaciones, estamos dispuestos a aceptar cambios de artículos sin ticket. Sin embargo, el artículo será valorado al precio de oferta actual en la tienda. Esto significa que si el artículo que deseas cambiar se encuentra actualmente en oferta, el valor del cambio se calculará basado en el precio rebajado, no en el precio original de compra. Esta medida nos permite seguir siendo justos con todos nuestros clientes y mantener nuestras políticas de cambio coherentes.

### **Excepciones a la Política de Cambios**

Para mantener la higiene y la seguridad de todos nuestros productos, hay ciertos artículos que son excepciones a nuestra política de cambios, independientemente de su condición.

**Accesorios de un solo uso:** Artículos que están diseñados para ser utilizados una vez y luego desecharse.

**Artículos de liquidación final:** Productos marcados como venta final no pueden ser cambiados o devueltos. Estas restricciones están diseñadas para proteger la salud y seguridad de nuestros clientes, asegurando que todos los productos que ofrecemos cumplen con los más altos estándares de calidad e higiene.

### **Períodos de Excepción**

Reconocemos que, durante ciertas épocas del año, las compras se realizan con anticipación. Por ello, extendemos nuestro periodo de cambios para compras realizadas desde el inicio del mes del Día del Niño hasta después de la celebración del mismo. De igual manera, para las compras navideñas, extendemos el periodo de cambios desde el inicio de diciembre hasta después de Navidad. Estas extensiones tienen como objetivo ofrecer flexibilidad a nuestros clientes que hacen sus compras de regalos con anticipación.

### **Política para Cambios de Artículos Dañados**

Si recibes un artículo dañado o defectuoso, nuestro objetivo es rectificar la situación de la manera más rápida y conveniente posible. No solo reemplazaremos el artículo dañado por uno nuevo, sino que también te ofreceremos un 20% extra en cashback del valor de la prenda defectuosa. Este cashback se proporcionará en forma de crédito en la tienda que podrás utilizar en cualquier futuro. Esta medida es nuestra manera de disculparnos por el inconveniente causado. Queremos que tu experiencia en Itera sea excepcional en todo momento. Si tienes preguntas sobre nuestra política o necesitas ayuda con un cambio, por favor, no dudes en contactarnos. ¡Estamos aquí para ayudarte!

## **DESCUENTOS PARA EMPLEADOS**

### **1. Elegibilidad**

- Todos los empleados de Itera son elegibles para recibir un descuento del 30% en ropa infantil.
- El descuento también se extiende a familiares directos, incluyendo cónyuges, hijos y dependientes legales.

### **2. Condiciones de Uso**

- El descuento se puede aplicar a cualquier artículo disponible en la tienda, excepto aquellos expresamente excluidos en promociones especiales.
- Cada empleado y sus familiares directos pueden utilizar el descuento hasta un máximo de 5 veces por mes.

### **3. Proceso de Verificación**

- Los empleados deben registrar a sus familiares directos en el sistema de Itera antes de que puedan hacer uso del descuento.

- Se requerirá documentación adecuada (como certificados de matrimonio o nacimiento) para verificar la relación familiar.

#### **4. Restricciones de Reventa**

- Los productos adquiridos con descuento están destinados exclusivamente para uso personal o familiar.

- Está estrictamente prohibido revender cualquier artículo comprado con este descuento.

#### **5. Monitoreo y Cumplimiento**

- Todas las compras realizadas con el descuento de empleado deben registrarse en el sistema de Itera utilizando el número de empleado del comprador. Este proceso ayuda a asegurar que el descuento se utilice de acuerdo con las políticas establecidas.

- Itera se reserva el derecho de realizar auditorías de las transacciones registradas para verificar el cumplimiento de la política de descuentos.

- Cualquier infracción de las normas, incluido el uso indebido del descuento o intentos de reventa, resultará en sanciones disciplinarias, que pueden incluir la revocación del descuento y otras medidas disciplinarias según la gravedad de la infracción.

#### **6. Comunicación y Aceptación**

- Todos los empleados deben recibir una copia de esta política y firmar un acuerdo de aceptación antes de aprovechar el descuento.

- La política será revisada anualmente y puede ser actualizada según sea necesario para reflejar las prácticas comerciales y las necesidades de los empleados.

#### **7. Dudas y Preguntas**

- Para cualquier consulta o aclaración sobre la política de descuento, los empleados pueden contactar al departamento de Recursos Humanos de Itera.

#### **INCIDENTES EN TIENDA**

En **ITERA**, estamos comprometidos con la seguridad y satisfacción de nuestros clientes y empleados. Nuestra política de manejo de incidentes establece las pautas y procedimientos para responder ante cualquier incidente que pueda ocurrir dentro de nuestras instalaciones o en relación con el uso de nuestros productos.

Al adquirir nuestros productos, solicitamos a los clientes que sigan las instrucciones de uso y seguridad proporcionadas. ITERA **no se hace responsable** de daños que resulten del uso incorrecto o negligente de los productos. Los clientes deben utilizar los productos de acuerdo con las recomendaciones establecidas.

Si ocurre un incidente en nuestras instalaciones, pedimos a los clientes que lo **notifiquen inmediatamente** al personal de la tienda. Nuestro equipo está capacitado para responder de manera rápida, eficiente y documentar el incidente de forma adecuada, brindando asistencia y buscando minimizar las molestias.

En ITERA, realizamos inspecciones periódicas y mantenimiento preventivo en todas nuestras tiendas para garantizar un entorno seguro y acogedor. Implementamos medidas de prevención de riesgos para minimizar los accidentes y proporcionar una experiencia de compra placentera.

No asumimos responsabilidad por lesiones, daños o pérdidas resultantes de un uso **incorrecto** de nuestros productos o del incumplimiento de las recomendaciones proporcionadas. Tampoco podemos responsabilizarnos de situaciones que están fuera de nuestro control.

En caso de que ocurra un incidente, nuestro personal sigue un **protocolo claro**: evaluamos el incidente y notificamos a las autoridades pertinentes. También documentamos detalladamente lo sucedido para mejorar nuestras políticas y asegurar que se tomen las medidas correctivas apropiadas. Esta política puede ser modificada en cualquier momento para reflejar cambios en las leyes aplicables o en las prácticas comerciales de la empresa. Recomendamos a nuestros clientes que revisen esta política periódicamente para estar al tanto de cualquier actualización.

Si tienes preguntas o necesitas más información sobre nuestra política, no dudes en ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en [correo electrónico/teléfono].