ONE

DINAMIZACIÓN TIC

PLAN3E
CREEMOS EN EXTREMADURA

GOBIERNO DE EXTREMADURA
Consejería de Empleo, Empresa e Innovación

ONE
EXTREMADURA DIGITAL AGENDA

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Una manera de hacer Europa

avante
Extremadura

TEMA 6.
Logística y operaciones en entornos digitales

PROFESOR: Antonio Carrasco

Módulo 1: Producción y aprovisionamiento.

Producción, Conceptos básicos de planificación

- La **planificación de la producción** es un término asignado a los distintos tipos de técnicas de planificación diseñadas para **maximizar la producción** y la rentabilidad.

Producción, Conceptos básicos de planificación

- La planificación de la producción es un término asignado a los distintos tipos de técnicas de planificación diseñadas para maximizar la producción y la rentabilidad.
- Aunque muchas de estas técnicas son de naturaleza matemática, conceptos tales como **control de inventarios, planificación de la capacidad y los horizontes de laminación** deben ser entendidos para que cualquier técnica de planificación sea **eficaz**.

Producción, Conceptos básicos de planificación

- La planificación de la producción es un término asignado a los distintos tipos de técnicas de planificación diseñadas para maximizar la producción y la rentabilidad.
- Aunque muchas de estas técnicas son de naturaleza matemática, conceptos tales como control de inventarios, planificación de la capacidad y los horizontes de laminación deben ser entendidos para que cualquier técnica de planificación sea eficaz.
- Entender los conceptos de planificación de la producción es útil para cualquier empresa que busque **mejorar la eficiencia y los ahorros de costos**.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la **cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento**. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.
- Obtención correcta.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.
- Obtención correcta.
- Almacenamiento.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.
- Obtención correcta.
- Almacenamiento.
- Despacho o distribución.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.
- Obtención correcta.
- Almacenamiento.
- Despacho o distribución.
- Control de stocks.

Aprovisionamiento de suministros e insumos

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.
- Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:
- Cálculo de necesidades.
- Compra o adquisición.
- Obtención correcta.
- Almacenamiento.
- Despacho o distribución.
- Control de stocks.
- Utilización de desperdicios.

Stock y almacenajes logísticos

- La planificación del stock y logística de aprovisionamiento es fundamental para la **rentabilidad de los procesos de producción y/o distribución**.

Stock y almacenajes logísticos

- La planificación del stock y logística de aprovisionamiento es fundamental para la rentabilidad de los procesos de producción y/o distribución.
- Costos de **almacenamiento**.
  - Costos Financieros de las existencias.
  - Gastos del Almacén.
  - Seguros.
  - Deterioros, perdidas y degradación de mercancía.

Stock y almacenajes logísticos

- La planificación del stock y logística de aprovisionamiento es fundamental para la rentabilidad de los procesos de producción y/o distribución.
- Costos de almacenamiento.
  - Costos Financieros de las existencias.
  - Gastos del Almacén.
  - Seguros.
  - Deterioros, perdidas y degradación de mercancía.
- Costos de **adquisición**.
  - Cantidad total invertida en la compra de la mercancía.
  - Inmovilizado de la materia prima.

Stock y almacenajes logísticos

- La planificación del stock y logística de aprovisionamiento es fundamental para la rentabilidad de los procesos de producción y/o distribución.
- Costos de almacenamiento.
  - Costos Financieros de las existencias.
  - Gastos del Almacén.
  - Seguros.
  - Deterioros, perdidas y degradación de mercancía.
- Costos de adquisición.
  - Cantidad total invertida en la compra de la mercancía.
  - Inmovilizado de la materia prima.
- Costos de ruptura de **stock**.
  - Disminución de las ventas.
  - Incremento de los gastos de distribución.

Stock y almacenajes logísticos

Módulo 2: Definición del alcance territorial y medios logísticos

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

- Definir correctamente:

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

- Definir correctamente:
  - Que queremos vender.

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

- Definir correctamente:
  - Que queremos vender.
  - Donde queremos venderlo.

Identificación de limitaciones del producto en alcance territorial

- Definir correctamente:
  - Que queremos vender.
  - Donde queremos venderlo.

Packaging (envases)

- Según distintos estudios, el comercio electrónico experimentará un crecimiento **mayor que ningún otro canal de distribución** en España.

Packaging (envases)

- Según distintos estudios, el comercio electrónico experimentará un crecimiento mayor que ningún otro canal de distribución en España.
- Llegará a **duplicar su cifra de negocio** en 2016 respecto a 2011, alcanzando una facturación de 24.308 millones de euros

Packaging (envases)

- Según distintos estudios, el comercio electrónico experimentará un crecimiento mayor que ningún otro canal de distribución en España.
- Llegará a duplicar su cifra de negocio en 2016 respecto a 2011, alcanzando una facturación de 24.308 millones de euros
- El embalaje constituye un elemento clave en la compra digital al representar el **primer contacto físico del consumidor con el producto**.

Packaging (envases)

- Según distintos estudios, el comercio electrónico experimentará un crecimiento mayor que ningún otro canal de distribución en España.
- Llegará a duplicar su cifra de negocio en 2016 respecto a 2011, alcanzando una facturación de 24.308 millones de euros
- El embalaje constituye un elemento clave en la compra digital al representar el primer contacto físico del consumidor con el producto.
- http://ecommerce-news.es /
- http://www.emarketer.com/

Packaging (envases)

Packaging (envases)

Packaging (envases)

Packaging (envases)

Packaging (envases)

- Algunas conclusiones destacadas del estudio son:

Packaging (envases)

- Algunas conclusiones destacadas del estudio son:
- El **momento de recepción** de un paquete de e-commerce se vive con **especial expectación e impaciencia**.

Packaging (envases)

- Algunas conclusiones destacadas del estudio son:
- El **momento de recepción** de un paquete de e-commerce se vive con especial expectación e impaciencia.
- El consumidor final **valora sobre todo, embalajes monomaterial** que puedan ser enteramente reciclables, evitando el uso de bolsas de plástico o plástico burbuja en el interior.

Packaging (envases)

- Algunas conclusiones destacadas del estudio son:
- El **momento de recepción** de un paquete de e-commerce se vive con especial expectación e impaciencia.
- El consumidor final **valora sobre todo, embalajes monomaterial** que puedan ser enteramente reciclables, evitando el uso de bolsas de plástico o plástico burbuja en el interior.
- La **caja de cartón ofrece una sensación más profesional** que el mero sobre de burbuja, potenciando la sensación de “haber recibido un regalo”.

Packaging (envases)

- Algunas conclusiones destacadas del estudio son:
- El **momento de recepción** de un paquete de e-commerce se vive con especial expectación e impaciencia.
- El consumidor final **valora sobre todo, embalajes monomaterial** que puedan ser enteramente reciclables, evitando el uso de bolsas de plástico o plástico burbuja en el interior.
- La **caja de cartón ofrece una sensación más profesional** que el mero sobre de burbuja, potenciando la sensación de “haber recibido un regalo”.
- La **facilidad de apertura** sin utilizar instrumentos cortantes como cúter o tijeras se considera vital por parte del comprador.

Alianzas estratégicas con Empresas Logísticas de alcance territorial suficiente

Alianzas estratégicas con Empresas Logísticas de alcance territorial suficiente

- La logística es uno de los **puntos vitales** en el comercio electrónico.

Alianzas estratégicas con Empresas Logísticas de alcance territorial suficiente

- La logística es uno de los puntos vitales en el comercio electrónico.
- La **primera toma de contacto físico** que un cliente tiene de una **tienda online** es cuando recibe su pedido, y que quede satisfecho o no depende de trabajar correctamente el envío de los productos.

Alianzas estratégicas con Empresas Logísticas de alcance territorial suficiente

- La logística es uno de los puntos vitales en el comercio electrónico.
- La primera toma de contacto físico que un cliente tiene de una tienda online es cuando recibe su pedido, y que quede satisfecho o no depende de trabajar correctamente el envío de los productos.
- Muchas veces no se da a la logística la importancia que tiene, cuando elegir un proveedor logístico **puede marcar el éxito o el fracaso de un proyecto online**.

Alianzas estratégicas con Empresas Logísticas de alcance territorial suficiente

Sea el que sea, pero que sea el mejor.

Planificación redundante y alternativas de entrega

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.
- **Puntos de recogida o conveniencia**. Existen empresas del sector que utilizan puntos de recogida en negocios y establecimientos que ofrecen esa posibilidad.

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.
- **Puntos de recogida o conveniencia**. Existen empresas del sector que utilizan puntos de recogida en negocios y establecimientos que ofrecen esa posibilidad.
- **Envíos Dropshipping:** Consiste en que el mayorista o proveedor se encarga de almacenar y enviar los productos.

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.
- **Puntos de recogida o conveniencia**. Existen empresas del sector que utilizan puntos de recogida en negocios y establecimientos que ofrecen esa posibilidad.
- **Envíos Dropshipping:** Consiste en que el mayorista o proveedor se encarga de almacenar y enviar los productos.
- **Logística Integral:** Es importante controlar y trabajar en todos los aspectos que forman la logística integral: Almacenaje, picking/packing, embalaje y control de stock.

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.
- **Puntos de recogida o conveniencia**. Existen empresas del sector que utilizan puntos de recogida en negocios y establecimientos que ofrecen esa posibilidad.
- **Envíos Dropshipping:** Consiste en que el mayorista o proveedor se encarga de almacenar y enviar los productos.
- **Logística Integral:** Es importante controlar y trabajar en todos los aspectos que forman la logística integral: Almacenaje, picking/packing, embalaje y control de stock.
- **Logística inversa:** Una buena tienda online que gestiona mal las devoluciones de los clientes está perdiendo clientes en favor de su competencia.

Planificación redundante y alternativas de entrega

- **Red de agencias propia.** Normalmente los partners logísticos cuentan con una red de agencias que sirven como punto de recogida.
- **Puntos de recogida o conveniencia**. Existen empresas del sector que utilizan puntos de recogida en negocios y establecimientos que ofrecen esa posibilidad.
- **Envíos Dropshipping:** Consiste en que el mayorista o proveedor se encarga de almacenar y enviar los productos.
- **Logística Integral:** Es importante controlar y trabajar en todos los aspectos que forman la logística integral: Almacenaje, picking/packing, embalaje y control de stock.
- **Logística inversa:** Una buena tienda online que gestiona mal las devoluciones de los clientes está perdiendo clientes en favor de su competencia.
- **Tecnología:** La integración informática con alguno de los módulos eCommerce más habituales es básica, junto a esto, el partner logístico debe estar capacitado para hacer desarrollos a medida del cliente.

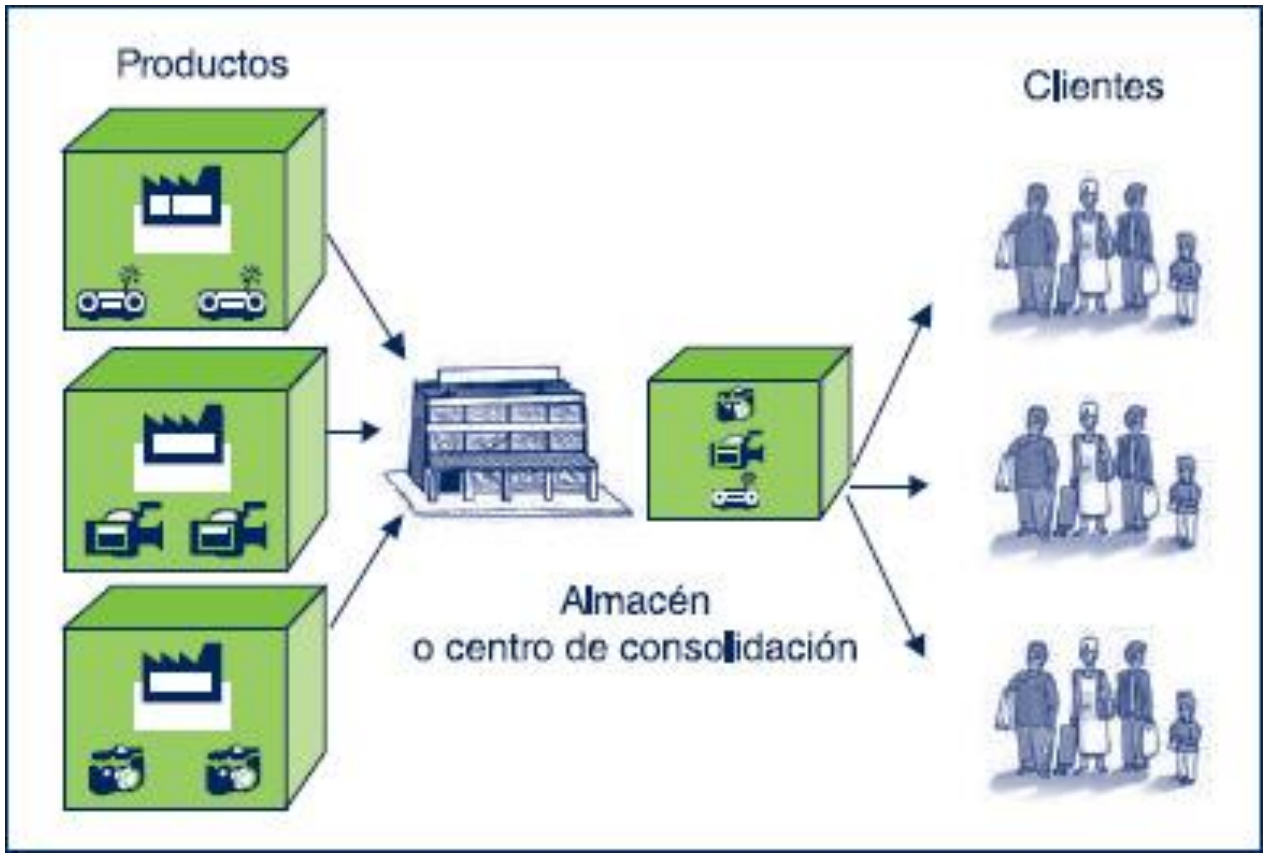
Planificación redundante y alternativas de entrega

Módulo 3:
Tercerizacion de logística.
Distribución directa.

Envío directo de fabricantes

Almacenes externalizados

Agrupación de pedidos



Sistemas multitienda

Módulo 4:
Devoluciones y opciones de satisfacción de clientes.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la **total satisfacción de sus clientes**.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las **condiciones de devolución**.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las **medidas** que aplica la empresa buscando la **satisfacción del cliente**.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe **ponerse en contacto con la empresa**.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de **7 días**, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la **Ley 7/1996**, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la **Ley 47/2002**, de 19 de diciembre.).

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).
- Si deseas **realizar una devolución/cambio**, debe comprobar que **cumple con todos los requisitos** que indica cada empresa y que irán en la línea:

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).
- Si deseas realizar una devolución/cambio, debe comprobar que cumple con todos los requisitos que indica cada empresa y que irán en la línea:
  - El producto debe estar en **perfectas condiciones**, sin uso, con sus etiquetas y en su embalaje original, apto para su posterior venta.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).
- Si deseas realizar una devolución/cambio, debe comprobar que cumple con todos los requisitos que indica cada empresa y que irán en la línea:
  - El producto debe estar en perfectas condiciones, sin uso, con sus etiquetas y en su embalaje original, apto para su posterior venta.
  - Si el producto no está en condiciones impecables**, puede que no lo acepten**.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).
- Si deseas realizar una devolución/cambio, debe comprobar que cumple con todos los requisitos que indica cada empresa y que irán en la línea:
  - El producto debe estar en perfectas condiciones, sin uso, con sus etiquetas y en su embalaje original, apto para su posterior venta.
  - Si el producto no está en condiciones impecables, puede que no lo acepten.
  - Antes de devolver el pedido es conveniente **enviar un e-mail indicando el motivo de la devolución,** los datos personales, teléfono el número de factura…etc. Una vez recibido dicho e-mail le explicarán cómo efectuar el envío del artículo.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

- El compromiso de cualquier empresa es garantizar la total satisfacción de sus clientes.
- Antes de adquirir cualquier producto debe informarse bien de las condiciones de devolución.
- Es importante saber cuales son las medidas que aplica la empresa buscando la satisfacción del cliente.
- Si los productos que encargó no satisfacen sus expectativas, debe ponerse en contacto con la empresa.
- Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).
- Si deseas realizar una devolución/cambio, debe comprobar que cumple con todos los requisitos que indica cada empresa y que irán en la línea:
  - El producto debe estar en perfectas condiciones, sin uso, con sus etiquetas y en su embalaje original, apto para su posterior venta.
  - Si el producto no está en condiciones impecables, puede que no lo acepten.
  - Antes de devolver el pedido es conveniente enviar un e-mail indicando el motivo de la devolución, los datos personales, teléfono el número de factura…etc. Una vez recibido dicho e-mail le explicarán cómo efectuar el envío del artículo.
  - **Los portes de la devolución** hay que revisarlos ya que pueden ser abonados por la empresa o por el cliente final.

Políticas de devoluciones y satisfacción de clientes

Convenios de recogida

Convenios de recogida

- **Envío:**
  - Garantías generales.
  - Tipos de seguros.
  - Objetos inaceptables o prohibidos.
  - Objetos de valor.
  - Medidas de seguridad en el transporte aéreo.

Convenios de recogida

- **Envío:**
  - Garantías generales.
  - Tipos de seguros.
  - Objetos inaceptables o prohibidos.
  - Objetos de valor.
  - Medidas de seguridad en el transporte aéreo.
- **Prestación del servicio:**
  - Derechos del cliente.
  - Derechos de la compañía.
  - Pago del servicio.
  - Recogida y entrega del paquete.

Convenios de recogida

- **Envío:**
  - Garantías generales.
  - Tipos de seguros.
  - Objetos inaceptables o prohibidos.
  - Objetos de valor.
  - Medidas de seguridad en el transporte aéreo.
- **Prestación del servicio:**
  - Derechos del cliente.
  - Derechos de la compañía.
  - Pago del servicio.
  - Recogida y entrega del paquete.
- **Límites de responsabilidad general:**
  - Daños y pérdidas.
  - Contratación On-Line.
  - Límites generales.
  - Retraso en la entrega.
  - Declinación de responsabilidades.

Convenios de recogida

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de **mascotas**.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.
- Imposibilidad de entrega del envío en destino.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.
- Imposibilidad de entrega del envío en destino.
- Cancelaciones.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.
- Imposibilidad de entrega del envío en destino.
- Cancelaciones.
- Documentación del envío.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.
- Imposibilidad de entrega del envío en destino.
- Cancelaciones.
- Documentación del envío.
- Ley aplicable y jurisdicción.

Convenios de recogida

- Límite de responsabilidad en el servicio de mascotas.
- Reclamaciones.
- Entrega del envío en destino.
- Imposibilidad de entrega del envío en destino.
- Cancelaciones.
- Documentación del envío.
- Ley aplicable y jurisdicción.
- Protección de datos de carácter personal.

Validación de devoluciones

Envíos asegurados

Métodos de reparación

Sobre productos defectuosos o inadecuados, sobre retrasos en entrega o sobre insatisfacción de las expectativas

Práctica:
Gestión de la logística en el e-Commerce y Marketplace

Gracias, estamos para ayudarte

Antonio Carrasco
657-266 725
acarrasco@ac-soluciones.es
www.ac-soluciones.es