

Soporte a las Garantías de los Productos

Todos los productos marca Tupperware® están cubiertos por una garantía. Aunque somos conocidos por nuestra Garantía Limitada de por Vida, no todos los productos están cubiertos por ésta. La información de Garantía se incluye en cada catálogo y dice lo siguiente:

Garantía Limitada de por Vida

“Los productos marca Tupperware® están garantizados por Tupperware para no romperse, rajarse, pelarse o astillarse, durante la vida útil del producto, bajo uso normal, no comercial. Llama a tu Consultora o Directora Tupperware para obtener un reemplazo gratis. Si un producto no estuviera disponible y no pudiese reemplazarse, será substituido por un producto equivalente, o recibirás crédito para la compra futura de productos Tupperware®. Esta garantía te otorga derechos legales específicos y puedes tener otros derechos que varían de estado en estado. Los artículos o partes de reemplazo están sujetos a cargos de manejo y envío”.

Garantía de Calidad

“Los productos de este catálogo marcados con el símbolo **Q** están garantizados de estar libres de defectos de fabricación por un año. Si recibes un producto que crees que está defectuoso, tendrás hasta un año, desde el momento de la compra, para devolverlo a tu Consultora o Directora Tupperware y obtener un reemplazo gratis. Si el producto no estuviese disponible y no pudiera ser reemplazado, se te acreditará el precio completo para una compra futura de productos Tupperware®. Los artículos o partes de reemplazo bajo garantía están sujetos a cargos de manejo y envío”.

Garantía de 30 Días

“Los productos designados con el símbolo **G** están garantizados de estar libres de defectos de fabricación por 30 días. Esta garantía no incluye quebraduras o rajaduras de vidrio o porcelana, ocasionadas por caídas. Si recibes un producto que crees que está defectuoso, por favor devuélvelo a tu Consultora o Directora dentro de los 30 días siguientes a la compra para obtener un reemplazo gratis. Si el producto no estuviese disponible y no pudiera ser reemplazado, se te acreditará el precio completo para una compra futura de productos Tupperware®. Los artículos o partes de reemplazo están sujetos a cargos de manejo y envío”.

Normas para Clientes Soporte de Garantía — Limitada de por Vida

Determinar si Aplica la Garantía

Examina el producto para ver si los escenarios de la garantía aplican.

- La mayoría de los productos Tupperware® están cubiertos por la **Garantía Limitada de por Vida**, y por tanto la mayoría de las solicitudes entran en esta categoría. Cualquier producto cubierto por la **Garantía Limitada de por Vida** puede ser reemplazado si el producto está:

<p>◆ Astillado (ocurre en los bordes del producto)</p> 	<p>◆ Roto (hay un agujero en el producto)</p> 
<p>◆ Agrietado (puede ser una grieta grande o chica)</p> 	<p>◆ Pelado (ocurre principalmente en productos antiguos)</p> 

- ◆ Combado (si fue fabricado después de 1979 y se deformó al lavarlo en el lavaplatos automático)



- Estas fotos están disponibles en un formato más grande y en una hoja, en tu portal electrónico de la Fuerza de Ventas, bajo: Mi Negocio (My Business) > Productos, Catálogos (Products, Catalogs) > Programa de Garantía (Warranty Program).
- Una Consultora no puede reemplazar ningún artículo que haya sido utilizado comercialmente (lo cual incluye: compras por restaurantes, cafeterías de escuelas y otras empresas similares), o que haya sido dañado debido a un uso o cuidado inapropiado. En estos casos, el cliente deberá **comprar** un reemplazo. Los ejemplos incluyen:

- ◆ Cortes/Mordidas (la garantía no incluye cortes hechos con cuchillos u otros objetos filosos, o daño ocasionado por mordidas).



- ◆ Rasguños (los productos pueden recibir rasguños durante su uso normal, pero la garantía no los cubre).



- ◆ Manchas (la garantía no cubre las manchas de comida y decoloración).



- ◆ Daño producido por el Microondas (alimentos con un alto contenido de azúcar o grasa pueden causar daños al usar el producto en el microondas).



- ◆ Combado (los productos fabricados antes de 1979 no pueden utilizarse en el lavaplatos automático. Si se lavan en el lavaplatos automático pueden combarse).



- ◆ Producto Derretido (si un producto toca un elemento del lavaplatos automático, la estufa, o algún objeto de metal muy caliente, el calor puede derretir el producto).



- Estas fotos están disponibles en un formato más grande y en una hoja, en tu portal electrónico de la Fuerza de Ventas, bajo: Mi Negocio (My Business) > Productos, Catálogos (Products, Catalogs) > Programa de Garantía (Warranty Program).

Determinar el Número de Parte

- Para determinar la parte exacta que necesita ser reemplazada, busca el **Número de Molde** en el producto. Con el número de molde, tendrás distintas maneras de buscar la parte de reemplazo.
- Busca en el Catálogo de Partes de Reemplazo que se encuentra en Mi Negocio (My Business) > Productos, Catálogos (Products, Catalogs) > Catálogo de Partes de Reemplazo, Índice (Parts Replacement Catalog, Index). El número de molde aparecerá junto a la descripción del producto. En el ejemplo de abajo, la descripción es "5" SELLO INSTANTÁNEO/NATURAL", el número de molde es 812 y la parte que debe pedirse es 2935. Usa CTRL + F, después escribe el Número de Molde y presiona la tecla ENTER para localizar la parte.

2935	812	5" INSTANT SEAL/NATURAL	1.05	2.10
------	-----	-------------------------	------	------

- Utiliza la función de Búsqueda de Artículo (Item Search) en Mis Ventas (My Sales), haciendo clic en Buscar (Search) > Buscar Artículo (Item Search). Luego, escribe el Número de Molde en el campo especificado para ello, y haz clic en el botón Buscar.
- También puedes buscar el número de Molde por teléfono celular, utilizando el Servicio de Mensajería de Texto de Tupperware (debes contar con este Servicio y tener capacidad para recibir Mensajes de Texto), o puedes buscarlo utilizando la Búsqueda de Artículo (Item Search) en Mis Ventas (My Sales).

Pedir la Parte

- Ingresa la parte en tu pedido en Mis Ventas (My Sales). Asegúrate de seleccionar el Tipo de Artículo **9-Garantía** del Artículo, escribe el número de artículo, la cantidad y presiona el botón "Verificar" ("Verify") en la parte inferior de la pantalla para ver la descripción del artículo.

Ingreso del Producto

Para seleccionar un nuevo artículo, elige el tipo de artículo e ingresa el número de artículo y la cantidad. Para borrar un artículo, marca la casilla a la izquierda del artículo y selecciona la opción Verificar o Próximo.

Juego Chef Series™ de 10 Piezas de Cocina:

La descripción del Juego Chef Series™ de 10 Piezas que aparece en la pág. 18 del Catálogo de Navidad 2011 es incorrecta. Por favor, ignora esa configuración. El juego incluye el artículo "b" y los artículos "d" a "g": Olla de 6 Cuartos/5.7 L con Tapa de Acero Inoxidable, Cacerola de 6 Cuartos con Tapa, Sartén de 8"/20 cm con Tapa, Sartén de 11"/28 cm con Tapa y Olla para Salsas de 3 Cuartos/2.8 L con Tapa/Colador.

Borrar	Tipo de Producto	Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Precio Total	Al detal Precio	Al detal Total
<input type="checkbox"/>	9-Garantía	2935	5"INSTANT SEAL/WHITE	1	.00	.00	.00	.00

- Aunque el producto de reemplazo sea gratis, habrá un cargo de envío. Si el pedido sólo incluye artículos en Garantía, te será cargado el monto mínimo de envío, en caso contrario, el cargo de envío se basará en el Valor de Venta del pedido.
- Como muestra el recordatorio color después de remitir el pedido en Mis Ventas (My Sales), es importante mantener todos los artículos en garantía por 30 Días después de remitir la orden.

Warranty/Obsolete Item

Para fines de calidad conserve todos los artículos de garantía/obsoletos durante 30 días. Podemos pedirle los artículos de regreso en cualquier momento para revisión desde el momento en que presenta su pedido y hasta 30 días.

Para confirmar este mensaje y continuar enviando su pedido haga clic en OK. Para cambios en su pedido, haga clic en Editar.

OK

Hay varias razones por las cuales Tupperware solicita regularmente que se inspeccionen estos artículos, pero las dos razones más importantes son:

1. Devolver los artículos a nuestro equipo de control de calidad para futuras versiones del producto.
2. Asegurarnos de que mantenemos la integridad del programa.

Otorgar Crédito OBS si la Parte no está Disponible

Como parte de nuestra Garantía Limitada de por Vida, los clientes tienen la opción de recibir crédito para comprar productos Tupperware® si el mismo producto o uno similar no están disponibles para hacer un reemplazo por garantía. Sabrás que un producto es obsoleto si es como se muestra en la imagen, con las letras "OBS" en lugar del número de artículo en la columna de la izquierda.

OBS	891	SALAD FORK	1.15
-----	-----	------------	------

Si un producto similar no está disponible, puedes procesar Crédito OBS en Mis Ventas (My Sales).

Crédito Obsoleto en Mis Ventas (My Sales)

Integrantes de la Fuerza de Ventas pueden solicitar Crédito Obsoleto utilizando Mis Ventas (My Sales). Cuando los clientes devuelven artículos obsoletos, la Consultora puede ingresar el valor de crédito del artículo obsoleto en la página de Ingreso de Artículo (Item Entry) utilizando el Tipo de Artículo de **10-Artículos Obsoletos**.

Pasos para procesar Crédito OBS en Mis Ventas (My Sales)

1. Abre un Pedido de **Fiesta** o **Externo** (*NO de Ayuda de Ventas o Recaudación*).
2. Crea un pedido de **Cliente** o **Anfitriona** (*NO un pedido de Consultora*).
3. En la página de Ingreso de Artículo, elige **10-Artículos Obsoletos** de la lista **Tipo de Artículo (Item Type)**.
4. Ingresas el **Número de Molde** (*los números antes del guión*) en el campo **Número de Artículo (Item Number)**.
5. Ingresas la cantidad del artículo obsoleto en el campo **Cantidad (Qty)**.

Ingreso del Producto

Para seleccionar un nuevo artículo, elige el tipo de artículo e ingresa el número de artículo y la cantidad. Para borrar un artículo, marca la casilla a la izquierda del artículo y selecciona la opción Verificar o Próximo.

Juego Chef Series™ de 10 Piezas de Cocina:

La descripción del Juego Chef Series™ de 10 Piezas que aparece en la pág. 18 del Catálogo de Navidad 2011 es incorrecta. Por favor, ignora esa configuración. El juego incluye el artículo "b" y los artículos "d" a "g": Olla de 6 Cuartos/5.7 L con Tapa de Acero Inoxidable, Cacerola de 6 Cuartos con Tapa, Sartén de 8"/20 cm con Tapa, Sartén de 11"/28 cm con Tapa y Olla para Salsas de 3 Cuartos/2.8 L con Tapa/Colador.

Borrar	Tipo de Producto	Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Precio Total	Al detal Precio	Al detal Total
<input type="checkbox"/>	10-Productos Obsoletos	0891	OBSOLETE-Salad Fork	1	-.86	-.86	-1.15	-1.15

6. Ingresas los Tipos de Artículo de Venta (Clase 1, 2, 8, o 88) que el cliente quiera comprar con el Crédito OBS.

Nota: Busca la Tabla de Códigos de Tipos de Artículo en la pág. 5.

Ingreso del Producto

Para seleccionar un nuevo artículo, elige el tipo de artículo e ingresa el número de artículo y la cantidad. Para borrar un artículo, marca la casilla a la izquierda del artículo y selecciona la opción Verificar o Próximo.

Juego Chef Series™ de 10 Piezas de Cocina:

La descripción del Juego Chef Series™ de 10 Piezas que aparece en la pág. 18 del Catálogo de Navidad 2011 es incorrecta. Por favor, ignora esa configuración. El juego incluye el artículo "b" y los artículos "d" a "g": Olla de 6 Cuartos/5.7 L con Tapa de Acero Inoxidable, Cacerola de 6 Cuartos con Tapa, Sartén de 8"/20 cm con Tapa, Sartén de 11"/28 cm con Tapa y Olla para Salsas de 3 Cuartos/2.8 L con Tapa/Colador.

Borrar	Tipo de Producto	Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Precio Total	Al detal Precio	Al detal Total
<input type="checkbox"/>	10-Productos Obsoletos	0891	OBSOLETE-Salad Fork	1	-.86	-.86	-1.15	-1.15
<input type="checkbox"/>	1-Regular	0472	MICROWAVE CEREAL BOWLS	1	18.75	18.75	25.00	25.00

Si en algún momento aparece un mensaje en color rojo al seleccionar "verificar", el valor del crédito es muy alto y no podrás remitir el crédito. El error se verá así:

Borrar	Tipo de Producto	Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Precio Total	Al detal Precio	Al detal Total
<input type="checkbox"/>	10-Productos Obsoletos	0218	<= Incorrect item - see Error Section	200	-.75	-150.00	-1.00	-200.00

La parte superior de tu pantalla en Mis Ventas (My Sales) te dará un mensaje como el que aparece abajo. Necesitarás completar una breve forma y llamar a Servicio al Cliente si deseas más instrucciones. Para localizar la hoja de solicitud de Crédito OBS, dirígete a **Productos, Catálogo (Products, Catalog) > Programa de Garantías (Warranty Program)**.

Error Section

Following Error(s) occurred in Item Line Information:

WOE-1002: Por favor entrega estos artículos Obsoletos a tu Distribuidor para recibir autorización: 10-0218

# de Referencia de la Fiesta	Descripción	Fecha de la Fiesta
4001798689	Cc Usb011 Regular	11/15/2011

Notas sobre el Crédito OBS en Mis Ventas (My Sales)

1. El Crédito OBS sólo puede ser ingresado en pedidos de Fiesta, Externos, de Clientes o Anfitrionas. El Crédito OBS no puede ser ingresado en un pedido de Consultora, Recaudación de Fondos o Ayudas de Ventas.
2. Al procesar el Crédito OBS por un producto que no está disponible, deberás proveer crédito por cada pieza del producto.
3. El total de los artículos de venta que se compran utilizando el Crédito OBS debe exceder el monto del Crédito OBS. Todo el Crédito OBS debe utilizarse al momento de colocar el pedido; no puede haber ningún Crédito OBS restante.
4. No recibirás crédito de ventas por artículos comprados con Crédito OBS, porque es considerado un reemplazo de garantía OBS y no hay crédito de ventas por reemplazos de garantía OBS. Como resultado, al ingresar Crédito OBS en Mis Ventas (My Sales), el monto del mismo es deducido del monto total de las ventas del pedido, y el crédito de ventas será otorgado sobre cualquier suma por encima del monto OBS.

- Como muestra el recordatorio color, después de remitir el pedido en Mis Ventas (My Sales) es importante mantener todos los artículos en garantía/obsoletos por 30 Días después de remitir la orden.

Tipos de Artículo

Código	Tipo de Artículo	Descripción	Mis Ventas Formato Artículo
01	Regular	Tipo de artículo por defecto. Utilizado para artículos actuales y a precio regular en el Catálogo Regular.	XXXX
02	Partes	Utilizado al comprar componentes de productos en el Catálogo de Partes.	2XXXX
05	Muestras	Utilizado por la Fuerza de Ventas para comprar muestras de productos. Estos artículos están listados en la Lista de Muestras que se encuentra en el portal electrónico de la Fuerza de Ventas.	5XXXX
07	Ayudas de Venta	Son suministros de negocios, disponibles para la Fuerza de Ventas solamente. Refiérete a la Lista de Ayudas de Venta disponible en el portal electrónico de la Fuerza de Ventas.	7XXXX
08	Especiales de Ventas	Los artículos Clase 8 son artículos de venta. Usualmente se encuentran en los folletos mensuales y volantes de promociones de tiempo limitado que se encuentran en el portal electrónico de la Fuerza de Ventas.	8XXXX
88	Compra con Compra	Son un tipo de artículo de venta específico. Los artículos CcC incluyen requisitos de compra específicos. Usualmente se encuentran en los folletos mensuales y volantes de promociones de tiempo limitado que se encuentran en el portal electrónico de la Fuerza de Ventas.	88XXXX
09	Garantía	El tipo de artículo Garantía aplica sólo a Mis Ventas (My Sales) e indica que el producto es un reemplazo de garantía. Puede aplicarse a números de artículo Regulares (Clase 1) o Partes (Clase 2). Los reemplazos de Garantía están disponibles sin costo, con la excepción del envío.	XXXX

Normas para Clientes Garantía de Calidad — Productos Q

Determinar si Aplica la Garantía

Si el producto está agrietado, astillado, roto o pelado a un año de uso normal, el producto está cubierto por la Garantía de Calidad. Puedes determinar si el producto se encuentra dentro del año de uso si éste, en el color poseído por el cliente, ha estado en nuestra línea completa del catálogo durante el año pasado, y el cliente afirma que lo compró durante ese período.

Pedir el Producto en Mis Ventas

La mayoría de los productos cubiertos por la Garantía de Calidad pueden pedirse, sin costo, con el número de artículo del catálogo y eligiendo el Tipo de Artículo 9-Garantía en Mis ventas (My Sales). Aunque el producto de reemplazo sea gratis, habrá un cargo de envío. Si el pedido sólo incluye artículos en Garantía, te será cargado el monto mínimo de envío, en caso contrario, el cargo de envío se basará en el Valor de Venta del pedido. Como muestra el recordatorio color, después de remitir el pedido en Mis Ventas (My Sales) es importante mantener todos los artículos en garantía por 30 Días después de remitir la orden.

Normas para Clientes Garantía de 30 Días: Productos G

Determinar si el Producto está Cubierto y Procesar la Garantía

Si un cliente devuelve un artículo que hayas pedido a través de Mis Ventas (My Sales) en un período de 30 Días, que el cliente considere que tiene defectos de fabricación, por favor llama a Servicio al Cliente para hacer el envío de un reemplazo. Recuerda conservar el artículo por 30 días.

Normas para Clientes Soporte de Garantía: Cuchillos Chef Series y Serie Universal

La línea de productos Chef Series consiste en piezas de cocina y cuchillos de calidad excepcional. Todos los productos Chef Series están cubiertos por la Garantía Limitada de por Vida. Sin embargo, hay varias estipulaciones de la garantía que sólo aplican a las piezas de cocina.

- La garantía en las tapas de vidrio no incluye quebraduras por caídas.
- La Cobertura de Teflón Antiadherente dentro de las piezas tiene una Garantía Limitada de 10 Años, no de por vida.
 - La garantía limitada excluye específicamente daños ocasionados por el mal uso, accidentes o alteraciones del producto, y cualquier daño que no afecta su funcionalidad.

Estos productos son artículos de costosos y por ello el proceso de reemplazo por garantía es distinto al utilizado para otros productos. Los productos Chef Series bajo garantía deben ser enviados a Tupperware para su evaluación antes de que se envíe un reemplazo al cliente.

Pasos para Productos Chef Series

1. Informa al cliente que un reemplazo será enviado si el producto está disponible, en caso contrario recibirá un Certificado Electrónico de Regalo por el valor del producto, que podrá utilizar en futuras compras de productos Tupperware®. Los artículos Chef Series no comprendidos bajo las normas de las garantías no serán enviados de regreso.
2. Indícale al cliente que envíe los productos por su cuenta con la información de envío y de contacto (incluyendo correo electrónico) en la caja.

US

248 Tupperware Rd
Hemingway, SC 29554

Canadá

3464 Francis Hughes
Laval, Quebec H7L-5A9

3. Una vez que la fábrica reciba el producto y se determine que está bajo garantía.
 - a. Se enviará un reemplazo, sin costo, siempre que el producto esté disponible.
 - b. Si el producto no está disponible, se enviará por correo electrónico un Certificado Electrónico de Regalo.