



# ***Conoce cómo funcionan las solicitudes de reembolso***



# *Solicitudes de reembolso por parte del cliente*

Entendemos que todas nuestras tiendas asociadas esperan que cada uno de sus pedidos se pueda entregar a sus clientes con precisión y en buenas condiciones. En **DiDi Food** trabajamos constantemente para que así sea.

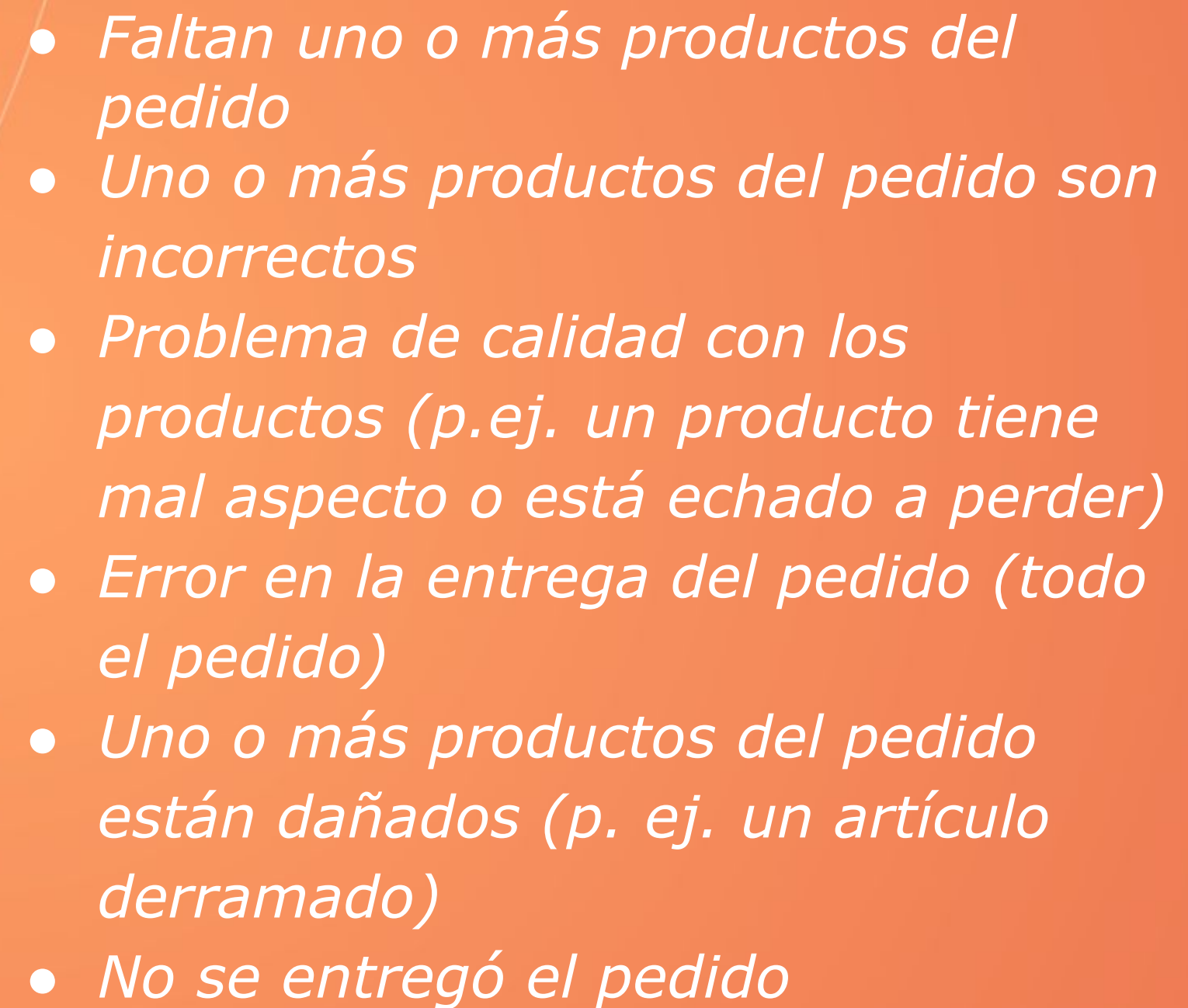
Sin embargo, en caso de que ocurra un problema posventa de un pedido, seremos justos y transparentes para ayudar a las tiendas a resolverlo de la manera más eficiente posible.

**Las instrucciones de este tutorial, están diseñadas para ayudar a las tiendas a conocer las reglas de la plataforma, evitar problemas posventa, comprender cómo lidiar con ellos y cómo presentar un reclamo.**



**Al momento que el cliente recibe su pedido, puede generar una solicitud de reembolso por medio de su aplicación.**

El cliente tiene la responsabilidad de explicar cuál es el problema con su pedido y agregar fotos donde se muestre el problema.

- 
- *Faltan uno o más productos del pedido*
  - *Uno o más productos del pedido son incorrectos*
  - *Problema de calidad con los productos (p.ej. un producto tiene mal aspecto o está echado a perder)*
  - *Error en la entrega del pedido (todo el pedido)*
  - *Uno o más productos del pedido están dañados (p. ej. un artículo derramado)*
  - *No se entregó el pedido*

## ¿En qué situaciones la tienda tendrá que dar una compensación?

### Faltan uno o más productos del pedido:

Si el usuario marca que el paquete estaba cerrado y bien empacado, la responsabilidad de la falta de producto es del restaurante. (P. ej. el cliente pidió una hamburguesa, papas fritas y alitas de pollo, pero no recibió las alitas de pollo)

### Problema de calidad con los productos.

Por ejemplo, uno o más artículos están echados a perder o poco cocidos.

### Uno o más productos del pedido son incorrectos,

es decir, el cliente recibió productos que no pidió (P. ej. el cliente pidió una hamburguesa, pero recibió un sándwich de pollo)

### Pedido con servicio de entrega de la tienda no entregado.

Cuando la tienda selecciona que ellos realizan la entrega, serán responsables si el pedido no se entrega.



## ¿En qué situaciones la tienda no es responsable por la compensación?

**Si el cliente o socio repartidor se involucran en actividades fraudulentas.**

**DiDi Food** utiliza un algoritmo de datos en segundo plano para señalar a los clientes y socios repartidores que realicen posibles actividades fraudulentas.



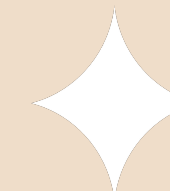
**Error de entrega del pedido (todo el pedido):**

Cuando la tienda selecciona que un socio repartidor realizará la entrega a través de **DiDi Food** y el pedido completo no se entrega correctamente, la tienda no será responsable.



**Uno o más productos del pedido se dañaron.**

Cuando la tienda selecciona que un socio repartidor realizará la entrega a través de DiDi Food, y el repartidor no realizó algún reporte de empaque inadecuado antes de iniciar el viaje, la tienda no es responsable.



# Cómo procesar una solicitud de reembolso

1.

## Solicitud de reembolso pendiente

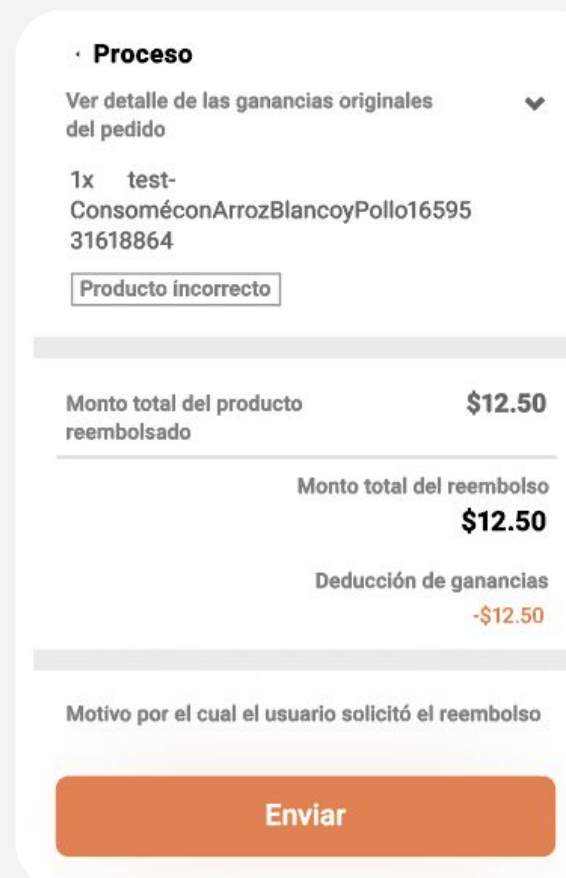
Si no se procesa una solicitud de reembolso pendiente dentro de 24 horas, se emitirá de manera automática un reembolso al usuario. ¿Quieres procesar esta solicitud ahora?

No

Sí

En el momento que un cliente realice una solicitud de reembolso aparecerá una notificación en la cual se puede procesar la solicitud en ese momento o dejar para después. La tienda tiene 24 Hrs para procesar la solicitud, sin embargo recomendamos analizar el caso lo más pronto posible para mejorar la experiencia del usuario con tu restaurante.

2.



**Proceso**  
Ver detalle de las ganancias originales del pedido

1x test-  
Consumé con Arroz Blanco y Pollo 16595  
31618864

Producto incorrecto

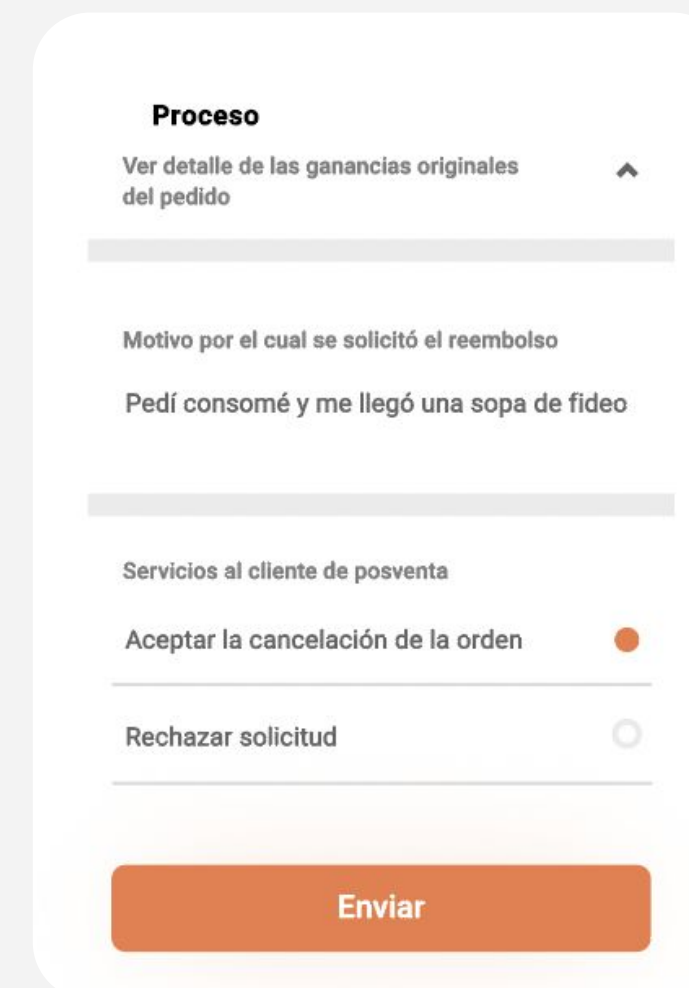
Monto total del producto reembolsado	\$12.50
Monto total del reembolso	\$12.50
Deducción de ganancias	-\$12.50

Motivo por el cual el usuario solicitó el reembolso

Enviar

Dentro del detalle del pedido, al costado del producto aparecerá qué tipo de problema tuvo el cliente con dicho producto y la cantidad a reembolsar al cliente, correspondiente a los productos dañados. De igual forma aparece cuál será la ganancia de la orden haciendo dicha deducción.

3.



**Proceso**  
Ver detalle de las ganancias originales del pedido

Motivo por el cual se solicitó el reembolso

Pedí consomé y me llegó una sopa de fideo

Servicios al cliente de posventa

Aceptar la cancelación de la orden

Rechazar solicitud

Enviar

Puedes aceptar o rechazar solicitud de reembolso dependiendo los aspectos anteriormente mencionados. En caso de rechazar, la tienda tiene la responsabilidad de comentar el motivo de su decisión.



# ***¿Qué pasa después de la decisión de la tienda?***

Si el problema del cliente persiste, la plataforma determinará la parte responsable inicialmente y requerirá evidencia según las reglas establecidas.

Con base a las comunicaciones entre tienda y usuario, y evidencias de las partes relevantes (Soporte DiDi puede intervenir en esta etapa), se determinará la parte responsable final y la proporción de compensación.



