

## Código de Buenas Prácticas

### REQUISITOS DEL SERVICIO

#### Artículo 1: Cortesía

- a) El personal de SilhouetteChile debe seguir pautas de comportamiento en la atención al cliente: recibimiento, agradecimiento, despedida, atención telefónica amable y diligente y en todo momento debe ofrecer un trato cortés con independencia de la edad, la apariencia del cliente o el importe de la compra.
- b) Durante una venta presencial, el personal de SilhouetteChile no debe atosigar al cliente durante la compra para no incomodarlo y cuando compruebe la autenticidad del dinero entregado por el cliente, deberá ser lo más discreto posible.
- c) Ante quejas, reclamaciones, devoluciones, clientes abusivos o problemáticos, el personal deberá mostrar respeto y actuar en todo momento con cortesía tratando de calmar la situación.
- d) No se deben mantener posturas ni actitudes incorrectas, como masticar chicle, comer, beber o fumar en presencia del cliente y el tono de voz empleado siempre debe ser tranquilo y afable. No se debe mostrar exceso de confianza con el cliente, evitando tutear cuando no corresponda y comentarios que puedan resultar ofensivos o incómodos y siempre se debe proteger su intimidad.

#### Artículo 2: Credibilidad

- a) Se debe garantizar que la publicidad y las campañas promocionales no inducen a error o engaño respecto a los productos y servicios anunciados, ni respecto al propio establecimiento comercial.
- b) El personal debe dar una información veraz sobre las características de los productos, así como de los servicios ofertados y debe comprobar el correcto funcionamiento de los productos y permitir a los clientes examinarlos.
- c) Se debe comunicar al cliente, previo análisis, una respuesta adecuada ante cualquier queja, reclamación o devolución.

#### Artículo 3: Capacidad de Respuesta

- a) Ante una venta presencial o remota, se debe realizar una previsión de necesidades de compra de productos y servicios, adecuada a las demandas de los clientes, para ello es fundamental tener en cuenta: temporalidad, festividad, capacidad en bodega, variedad de productos demandados, rotación de inventario para el período y compromisos por servicios de posventa. Ante un quiebre de stock, el personal debe hacer las gestiones necesarias para satisfacer la demanda lo antes posible y debe fijar la manera de notificar al cliente el resultado de dicha gestión.
- b) Se debe disponer de sistemas manuales de facturación y cobro para superar cualquier eventualidad de fallos en los terminales o en las comunicaciones.

#### Artículo 4: Comprensión del Cliente

- a) El personal de SilhouetteChile debe prestar atención a las explicaciones del cliente para identificar sus necesidades y ofrecerle los productos que mejor se adapten a su demanda, también es adecuado que se anticipe a las necesidades del cliente y le ofrezca, cuando se disponga, servicios adicionales relacionados con el producto adquirido: transporte a domicilio, gestión de garantías, etc.
- b) Deben quedar establecidos con claridad, los diferentes medios de pago aceptados en el establecimiento: tarjetas de crédito, de débito, transferencias o cuotas precio contado.
- c) Es conveniente que el establecimiento, actuando bajo al marco legal vigente, adapte sus horarios de apertura y cierre a las necesidades de sus clientes, o en su caso, que ofrezca alternativas que amplíen las posibilidades de atención al cliente como, recibir pedidos por teléfono o correo electrónico.

#### Artículo 5: Fiabilidad

- a) Deben comprobar que las campañas publicitarias no contienen errores.
- b) Para evitar errores en el servicio a domicilio, el personal y nuestra plataforma ecommerce debe registrar los datos del cliente, los productos a entregar, informar los plazos de entrega, precio, etc. Se debe revisar e inspeccionar los productos antes de entregarlos.
- c) Los precios publicados deben corresponder con los precios de lista en sistema de facturación. Si durante la facturación, el cobro no es el adecuado se debe procurar enmendar a la brevedad el error y hacer el cobro correcto.

#### Artículo 6: Comunicación

- a) Se debe tener a disposición del cliente el horario de atención y anunciar los días festivos para aplazar tiempos de entrega, también se debe informar de aquellas alternativas que amplíen las posibilidades de atención al cliente: página web, correo electrónico, sobre los periodos especiales de venta: rebajas, saldos, liquidaciones, promociones. Se debe exhibir la información con los servicios adicionales a disposición del cliente: tarifas, plazos y funcionamiento. Las diferentes formas de pago y sus condiciones de aceptación deben estar anunciadas también de forma visible.
- b) Se debe informar de cualquier cambio en la actividad comercial como obras, cambio de emplazamiento, limitaciones de horarios o nuevos servicios.
- c) Se debe comunicar los precios de los productos tanto en sitio web como en la sala de ventas. Los precios serán visibles, legibles y fácilmente identificables. El personal de SilhouetteChile debe ofrecer la información relacionada con el producto que demande el cliente e informar siempre con un lenguaje sencillo e inteligible.

d) Se debe anunciar visiblemente, en los casos que así sea, que no se admiten cambios o devoluciones. En caso de queja, reclamación o devolución, el personal de SilhouetteChile debe informar adecuadamente de su error al cliente, suponiendo que no esté debidamente fundamentada y subsanar los puntos que han llevado al cliente a la confusión. Si la queja o reclamación, está fundamentada el personal debe informar al cliente de las soluciones posibles.

e) Se debe anunciar la política del comerciante sobre el acceso de animales al establecimiento y se permitirá el acceso de animales guía a discapacitados.

#### Artículo 7: Seguridad

a) Se debe prevenir riesgos de accidentes durante actividades de venta presencial: los elementos como escaleras, escalones, rampas, aleros, etc. deben estar debidamente señalizados para eliminar riesgos, la disposición de los productos, debe ser tal que se eviten peligros de caídas. Se debe cumplir la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

b) Se deben proteger los datos de carácter personal recogidos de los clientes y cumplir la normativa legal sobre protección de datos.

c) Para ventas presenciales, el cobro de los productos con tarjetas de crédito o red compra se realizará a la vista del cliente. Es recomendable pedir el C.I. y comprobar la identidad del cliente.

d) Después de haber realizado la operación, se le devolverá inmediatamente toda la documentación al cliente y en ningún caso se dejará sobre el mostrador sin control por parte del personal de SilhouetteChile.

#### Artículo 8: Accesibilidad

a) El personal de SilhouetteChile permanecerá cercano y atento a las necesidades del cliente, ofreciéndole un trato personalizado.

b) Los accesos al showroom y su disposición interior deben facilitar la movilidad de los clientes. La dirección debe considerar la eliminación de las barreras arquitectónicas como obras prioritarias a la hora de planificar remodelaciones en el establecimiento.

#### REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

Las instalaciones, equipos, mobiliario, envases y embalajes deben ser los suficientes y estar adecuados, para desarrollar correctamente la actividad de venta: limpios, ordenados, bien conservados y en correcto funcionamiento. Deben cumplir la normativa vigente para garantizar la seguridad del personal, del producto y del cliente. La limpieza y conservación de estos elementos se realizará siempre sin interferir en la atención al cliente y sin producir molestias.

#### Artículo 9: Instalaciones

- a) Se debe tener el establecimiento debidamente iluminado y decorado, de tal manera que la estética de las instalaciones se adecúe al tipo de establecimiento. En el interior de las instalaciones se debe tener una temperatura adecuada para cada época del año.
- b) Es conveniente renovar periódicamente los artículos expuestos en el escaparate y en la sala de ventas. La fachada y todos sus elementos -rótulos, escaparate, toldos, etc.- deben estar limpios, bien conservados y deben ser acordes con el estilo de SilhouetteChile.

#### Artículo 10: Equipos y mobiliario

- a) Deben ser atractivos y estéticos, acordes con el establecimiento y deben facilitar la accesibilidad de los clientes a todos los productos expuestos.
- b) Los equipos de peso y medidas deben estar correctamente calibrados, según la normativa vigente.

#### Artículo 11: Envases y embalajes

- a) Es conveniente que sean estéticos y atractivos y se debe tener materiales específicos para la presentación de los productos como regalo, de acuerdo con el tipo de establecimiento.
- b) Deben ser adecuados en cuanto a tamaño y resistencia, para todos los productos y cómodos para el cliente, cumpliendo toda la normativa para garantizar la seguridad y la integridad de las personas y de los productos.

#### Artículo 12: Documentos de compra

- a) Se debe entregar siempre boleta de compraventa o una factura con la referencia y el precio de los artículos comprados. Cuando el pago se efectúe mediante tarjeta, se entregará al cliente además un comprobante de la operación.
- b) Se debe entregar una guía de despacho o nota de crédito según corresponda en los siguientes casos: envío de productos al domicilio del cliente, despacho de artículos en demostración al domicilio del cliente, devolución de dinero por concepto de devolución.

#### Artículo 13: Productos

- a) Los productos deben estar ordenados y exentos de polvo y suciedad, todo el personal debe conocer su ubicación correcta, tanto en la sala de ventas como en el escaparate. Debe existir una variedad de productos suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y se deben entregar debidamente envasados o embalados, excepto en los casos en los que el cliente expresamente lo desestime.

- b) La manipulación de los productos se debe realizar cuidando conservar las características y naturaleza del producto y de acuerdo a las instrucciones de los proveedores.
- c) Es necesario garantizar el correcto estado de conservación y funcionamiento de los productos de SilhouetteChile, mediante las siguientes acciones:
  - i) Comprobación de la conformidad de los productos adquiridos en base a los requisitos del pedido al proveedor correspondiente.
  - ii) Comprobación de la conformidad de aquellos productos devueltos por clientes que vayan a ser incorporados a la venta.
  - iii) Comprobación de que los servicios adicionales no comprometen las características del producto suministrado, salvo expreso acuerdo en contrario.

## REQUISITOS DEL PERSONAL

### Artículo 14: Colaboradores

- a) Es responsabilidad de SilhouetteChile implementar un ambiente adecuado para que los colaboradores desarrollen sus actividades en condiciones óptimas.
- b) Los establecimientos deberán velar por el respeto de la jornada de trabajo, en el entendido que la misma se ajuste a las condiciones personales de los colaboradores y no represente un impedimento para el íntegro desarrollo de la persona y la familia.

Se deben respetar rigurosamente los márgenes y condiciones estipuladas en la convención y las leyes, de manera de no extender la jornada más allá de lo permitido, salvo casos excepcionales de fuerza mayor sobreviniente.

- c) Los establecimientos deberán cuidar en forma especial que sus colaboradores cuenten con servicios higiénicos en buenas condiciones, tanto físicas como de limpieza.
- d) Los establecimientos procurarán tener a disposición de sus colaboradores un lugar en el que puedan consumir sus alimentos en el evento que se requiera.
- e) Los establecimientos velarán que las jefaturas sean ejercidas con criterio, buen trato y no discriminación.
- f) Los establecimientos se comprometen a implementar planes de capacitación en las materias atinentes a los colaboradores, en la medida que éstas sean provechosas para ambas partes.

#### Artículo 15: Imagen

La apariencia del personal debe ser cuidada y aseada y su vestimenta, siempre limpia, estará acorde al tipo de establecimiento. El personal deberá llevar uniforme cuando la legislación aplicable lo exija o cuando la dirección de SilhouetteChile lo estime necesario. El uniforme será acorde al tipo de establecimiento. Con o sin uniforme, el personal de SilhouetteChile debe ser claramente identificable por el cliente.

#### Artículo 16: Competencia profesional

- a) La dirección debe definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo y el personal conocerá esas funciones y su relación con el resto de trabajadores.
- b) El personal debe disponer de los conocimientos y aptitudes necesarias para atender los requerimientos del cliente y también de un amplio conocimiento de los productos.
- c) Todo el personal debe recibir una mínima formación.
  - i) Conocimiento del funcionamiento general de SilhouetteChile: horarios, días de apertura, formas de pago, servicios adicionales.
  - ii) Conocimiento de las pautas de comportamiento ante el cliente establecidas por la dirección.
  - iii) Conocimiento del funcionamiento de los equipos de trabajo.

#### MEJORA CONTINUA

#### Artículo 17: Vocación de Mejor Servicio

- a) Una mejora continua implica definir un sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, de tal forma que estén convenientemente documentadas y que se transmitan a la dirección para su análisis y para que se tengan en cuenta para la mejora del servicio prestado. También es adecuado definir un sistema para recabar sugerencias y propuestas del personal de SilhouetteChile.
- b) Es conveniente consultar periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción y detectar fallas de procedimiento. La dirección puede verificar periódicamente que el nivel de todos los puntos tratados en esta norma son adecuados y satisfacen las demandas de los clientes.
- c) La dirección debe comunicar al personal de SilhouetteChile las acciones de mejora a implantar y los resultados obtenidos.