GARRIGUES

Departamento Administrativo
Chile

Cyberday en Chile:
8 consejos prácticos para proveedores

El Cyberday es uno de los eventos más importantes del año para los proveedores en línea en Chile. Si estás interesado en participar y quieres prepararte para esta jornada de ventas, te brindamos algunos consejos prácticos para tener en cuenta:

1 Ofertas: información clara y veraz

En el Cyberday, es importante brindar información clara, precisa y previa a la decisión de compra para evitar malos entendidos. Incluye detalles sobre tus productos/servicios, como precio final, disponibilidad, plazos y costos de despacho.

Y no olvides que las ofertas y promociones deben ser reales y los descuentos y condiciones más favorables deben calcularse sobre el precio habitual del producto o servicio ofrecido.

2 Limitaciones y exclusiones definidas

Informa a tus clientes sobre cualquier restricción o limitación en las promociones, como marcas o productos excluidos o límites en la cantidad de compra. Dicha información debe ser proporcionada de manera clara y detallada y de forma previa a la decisión de compra del consumidor.

3 Modalidades de pago

Para sacar el máximo provecho de las ofertas y promociones, brinda información clara sobre las modalidades de pago y las condiciones de envío. Asegúrate de que los clientes conozcan los plazos, costos y zonas de cobertura para evitar contratiempos o inconvenientes posventa.

4 Publicidad transparente

Recuerda que todo lo que ofrezcas en tu publicidad es parte del contrato que suscribes con tus clientes. Por lo tanto, la publicidad debe ser veraz, oportuna, comprobable y no debe inducir a error o engaño. Si algo en la publicidad parece exagerado o confuso, asegúrate de aclararlo antes de que tus clientes realicen su compra.

5 Sobre la garantía legal

Tus clientes tienen derechos específicos en cuanto a la garantía legal. Si el producto o servicio adquirido presenta algún problema o defecto, pueden exigir la reparación, cambio o devolución del dinero según lo que establece la ley. Por tanto, es importante proporcionar información clara y detallada sobre estos derechos, y que tus clientes conozcan las condiciones y plazos si es que ofreces alguna garantía voluntaria o adicional.

No escatimes en la calidad de tus productos o servicios y ofrece siempre lo mejor. Asegúrate de cumplir con los estándares de calidad y seguridad para evitar inconvenientes y dar una experiencia satisfactoria a tus clientes.

6 Derecho de retracto para compras por vía electrónica

Como proveedor, debes informar a tus clientes sobre el derecho al retracto, el que les permite como consumidores devolver productos o cancelar servicios dentro de los 10 días hábiles después de la recepción del producto o la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

Recuerda que hay excepciones para ciertos productos y servicios, por lo que debes proporcionar información clara y detallada sobre las condiciones y limitaciones del retracto para brindar tranquilidad a los consumidores y evitar conflictos innecesarios.

7 Contacto fácil

Proporciona datos de contacto claros a tus clientes. Los consumidores tienen derecho a recibir información clara y actualizada sobre cómo contactar a la empresa en caso de preguntas, reclamos, sugerencias, cambios o devoluciones. Procura que el sitio web de tu empresa contenga información detallada sobre el soporte de contacto, incluyendo teléfonos, correos electrónicos y dirección física. De esta manera, tus clientes podrán comunicarse sin problemas y tener una mejor experiencia de compra.

8 ¡No descuides la posventa!

Ofrece canales de contacto eficientes y rápidos para que tus clientes puedan solicitar información y presentar reclamos ante cualquier problema que surja después de la compra.

© Garrigues Chile. Isidora Goyenechea 3477 - Piso 12 - Las Condes - Santiago de Chile - Chile
T. +56 2 29419000 - **F.** +56 2 29419000 - santiagodechile@garrigues.com