

POLITICAS COMERCIALES COOPERCARAB.

1. Nuestro principal interés es captar y satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, ayudándoles a mejorar sus condiciones de vida mediante sus decisiones de compra, generando relaciones de largo plazo fundadas en la confianza y en la generación de valor para los socios.
2. Vendemos productos de marcas conocidas a precios competitivos, con márgenes adecuados que nos permiten cubrir nuestros costos. No tenemos marcas propias por el tamaño relativo de las categorías que operamos y evaluamos constantemente el desempeño de las marcas con que trabajamos, buscando mejorar permanentemente nuestro portfolio. Velamos por contar con un mix de marcas actualizado y acorde a la realidad y preferencias de nuestros socios. La presencia de una marca en específico en alguna Sucursal, obedece a una evaluación del presupuesto de la compañía, espacio disponible en los locales, posibilidad de que tenga una adecuada exhibición y del desempeño demostrado por la marca en las ventas.
3. Solo vendemos productos nuevos, originales y de origen conocido. Adquirimos estos productos directamente a los fabricantes o representantes de las marcas en Chile. Excepcionalmente, operamos con distribuidores de las marcas, cuando se trata del único canal disponible.
4. COOPERCARAB cuenta con listas de precios únicas a nivel nacional, en las cuales siempre los socios tienen descuentos especiales, ello sin perjuicio de precios especiales o descuentos que puedan operar puntualmente, en función de acuerdos comerciales con proveedores, necesidad de agilizar la salida de algún stock o para operar como “llamados a las tiendas”. Nuestros precios de venta al público (PVP) siempre se expresan en pesos chilenos con IVA y los valores de cuotas de crédito publicados, también incluyen el recargo del IVA.
5. Nuestra oferta de bienes y servicios cuenta con un adecuado stock al inicio de cada temporada y en todas las ofertas especiales que publicamos se indica el stock inicial del producto ofrecido a precio especial. Podemos vender productos sin stock a solicitud del cliente, para comprarlo inmediatamente y ponerlo a su disposición en el más breve plazo, bajo la modalidad de “venta calzada” o “venta en verde”.
6. Aceptamos pago en dinero en efectivo, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de débito, tarjeta de tiendas en convenio y Crédito de Socios. El pago con un cheque al día se acepta solo a socios.
7. Todos los productos que comercializamos cuentan con el derecho de Garantía Legal de acuerdo a las ‘normas sobre protección de los derechos de los consumidores’ establecidas en la ley, derecho que puede hacerse exigible dentro de un plazo de seis meses, contado desde la fecha en que se haya efectuado la venta y entregado el producto. Adicionalmente, muchos de los productos que comercializamos cuentan con una garantía adicional entregada por el proveedor, que puede extenderse hasta por 10 años en algunos casos.
8. COOPERCARAB acepta cambios de cualquier producto comprado en sus tiendas, siempre que no hayan transcurrido más 45 días después de la fecha en que se haya recibido, esté nuevo, sin uso y con todo su embalaje original. El cambio, debe hacerse por otro producto de igual o mayor valor que el original, pudiendo abonarse la diferencia con cualquier medio de pago aceptado por COOPERCARAB. No se devolverá diferencia alguna, si el producto que se desea llevar tiene un precio inferior al producto original. Para cambiar productos en promoción, con algún regalo asociado o adquirido junto con algún autoliquidable, deben cambiarse todos los productos asociados a la operación en forma conjunta.

Si un producto ha sido usado o probado, solo se podrá efectuar el cambio o la devolución, si dentro de los 6 meses posteriores a la compra, presenta una falla o desperfecto atribuible a un defecto de fabricación, lo que deberá certificarse por el servicio técnico respectivo.

9. COOPERCARAB en sus relaciones comerciales no discrimina arbitrariamente a sus socios, clientes, ni proveedores y sólo entrega condiciones especiales mediante descuentos y facilidades de pago a sus socios, pero son iguales para todos ellos.

10. Los plazos de pago a proveedores se pactan de común acuerdo y somos rigurosos en el cumplimiento de nuestras obligaciones comerciales. Las órdenes de compra emitidas se consideran negocios cerrados y no se anulan unilateralmente, salvo para cuando exista incumplimientos para con ellos no justificados por parte del proveedor, caso en que se cierran sistémicamente.

11. Todo nueva marca o proveedor, se evalúa en la Gerencia Comercial y si se estima que puede ser un aporte a la propuesta comercial de la empresa, se expone la situación en el Comité de Compras que se realiza en forma periódica, cuyos integrantes pueden autorizar o rechazar su incorporación.

12. Contamos con dos canales de venta, el canal tradicional con 8 tiendas ubicadas en Iquique, Antofagasta, Santiago, Valparaíso, Chillan, Concepción, Temuco y Puerto Montt y además equipos de vendedores viajeros. Se espera contar con un canal de venta no presencial dentro de los próximos meses.

13. Operamos nuestro propio centro logístico, donde se recibe y distribuye a Sucursales el 70% de los productos que comercializamos. El resto se recibe directamente en cada Sucursal.

14. Nuestra competencia distintiva, es focalizarnos en un segmento definido de clientes, que son los Carabineros activos y en retiro, y socios de instituciones que comparten el mismo modelo organizativo y de desarrollo social, conocemos sus preferencias y tratamos de entregarles siempre los productos y servicios que valoran, en las mejores condiciones posibles. Para ello contamos con un equipo comercial comprometido y competente, que pone en el centro de sus esfuerzos a nuestros socios y clientes.

15. SOMOS UNA EMPRESA FOCALIZADA EN SUS CLIENTES, CREEMOS EN EL PODER DE SUS DECISIONES Y QUEREMOS ENTREGARLES SOLUCIONES DE CALIDAD QUE MEJOREN SIGNIFICATIVAMENTE SU BIENESTAR.