

Condiciones para Proceder con Recolección A un cliente mayor a 180 días

☒ Razones válidas para solicitar recolección:

☐ El cliente ha expresado que ya no quiere el servicio y lo confirma por llamada, mensaje o en persona.

☐ Se realizó una visita de actualización de datos y no se encontró a nadie en el domicilio.

☐ El cliente tiene pagos vencidos y ha ignorado múltiples intentos de contacto (llamadas, mensajes y visita).

☐ Se confirmó que el cliente cambió de domicilio y no notificó a la empresa.

☐ El cliente incumple las condiciones de uso de la lavadora (Ejemplo: la tiene en otro lugar sin aviso, la está subarrendando, la ha dañado gravemente, etc.).

☒ Razones que NO justifican recolección inmediata (deben resolverse antes):

☐ El cliente no responde llamadas o mensajes, pero no se ha hecho una visita para verificar la situación. → Solución: Programar una visita de actualización de datos.

☐ El cliente tiene un pago pendiente, pero ha respondido y se ha comprometido a pagar. → Solución: Hacer seguimiento antes de considerar recolección.

[] Hubo una falla en la lavadora y el cliente lo reportó, pero no se ha intentado resolver con mantenimiento. → Solución: Ofrecer reparación antes de retirar el equipo.

[] El cliente se encuentra fuera de la ciudad temporalmente, pero no ha dicho que ya no quiere la lavadora. → Solución: Esperar a su regreso o coordinar con él un plan de pagos.

Proceso antes de autorizar la recolección:

- 1 Intentar contacto con el cliente por llamada y mensaje.
 - 2 Registrar intentos de contacto en el sistema.
 - 3 Realizar visita de actualización de datos si no responde.
 - 4 Si no hay respuesta en la visita, solicitar autorización de recolección al supervisor.
 - 5 El supervisor revisa el caso y aprueba la recolección si se cumplen las condiciones.
 - 6 Notificar al equipo de logística para programar la recolección.
-