

SERVICIOS FUERA DE COBERTURA O COSTOS ADICIONALES CLIENTES CORPORATIVOS



Estimado equipo,

Por medio de la presente, se solicita el cumplimiento de las disposiciones con respecto al **proceso de envíos con "servicios adicionales"**, los cuales son requeridos por varios clientes en la actualidad y que han generado reclamos debido a la falta de notificación oportuna.

- Es fundamental que cualquier envío que requiera servicios adicionales como: Tiempos de espera, Clasificación de envíos o perchado, Entregas en pisos altos con servicio de estiba **sea gestionado a través del ejecutivo de Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)** garantizando una coordinación precisa con la persona asignada para la gestión.
- En caso de **no contar** con la autorización del cliente "REMITENTE" y tampoco con los respaldos necesarios, los recargos generados por estos servicios adicionales se trasladarán al personal responsable de la entrega.
- Es necesario que cualquier costo adicional generado **sea informado de inmediato al ejecutivo de S.A.C.**, lo que permitirá canalizar estos valores de manera adecuada con el remitente, facilitando la gestión para la entrega o autorización de devolución correspondiente.
- En situaciones donde se identifiquen **zonas de riesgo**, es crucial buscar alternativas seguras para la entrega, ya sea modificando el lugar o el horario de entrega, con el objetivo de evitar incidentes de robos o asaltos, protegiendo tanto a nuestro personal como a los envíos.

Nota importante: en el caso de clientes corporativos, está terminantemente prohibido indicar valores adicionales directamente al destinatario o al cliente remitente para servicios que ya están establecidos en el contrato. Únicamente el personal autorizado, como el Ejecutivo de S.A.C. o el Asesor Comercial, está habilitado para reportar estos valores adicionales.

Agradecemos su atención y comprensión.

Atentamente,

Dpto. Logístico