



SERVICIO DE RECOLECTAS

A solicitud de Clientes o sus Proveedores, nuestro personal de Mensajería realiza visitas a sus instalaciones con el objetivo de recoger sus envíos Nacionales e Internacionales. Este servicio se le presta a nuestros Clientes de Crédito, bien sea de Guías Prepagadas o de Casillero.

En el Centro de Atención al Cliente nuestro Operador de Recolectas, canaliza las solicitudes que se reciben por las distintas vías de comunicación, fundamentalmente en forma telefónica por el número 0800 SOS ZOOM o 0800 767 9666. Nuestra recomendación es hacer las solicitudes en horas de la mañana, ya que nuestra Operación contempla la recolecta en horario vespertino, sin embargo, en la tarde también se reciben solicitudes que se realizan al día siguiente en la tarde.

Horario del Servicio de Recolectas:

- De 8:00 a.m. a 12 p.m. (Recolectas para el mismo día)
- De 12:00 p.m. a 5:30 p.m. (Recolectas que quedan para el siguiente día en la tarde).

Contacto para solicitar el Servicio de Recolectas:

Actualmente contamos con personal asignado exclusivamente para atender las solicitudes de este servicio a través del número **0800 SOS ZOOM o 0800 767 9666**, sin embargo los Operadores de Call Center también se encuentran a disposición del Cliente.

Adicionalmente al contacto telefónico tenemos la siguiente dirección de correo electrónico: **recolectas@grupozoom.com** que puede ser utilizado como medio de comunicación al servicio de Clientes y Proveedores. Este correo es exclusivo para la solicitud de Recolectas y se debe incluir los siguientes datos:

- 1.- Nombre del Cliente.
- 2.- Código de Cliente Zoom.



- 3.- En caso que la recolecta sea a un proveedor, debe indicar nombre y dirección de éste.
- 4.- Tipo de envío a recolectar, es decir, indicar si es carga o documento.
- 5.- Indicar número de cajas, bultos, valijas o sobres.
- 6.- En caso de ser mercancía indicar tamaño aproximado.

Cualquier falla, reclamación o comentario sobre el servicio o la atención, se puede realizar a través de la siguiente dirección de correo electrónico: **calidad@grupozoom.com**

Procedimiento del Servicio de Recolecta:

OPERADOR DE RECOLECTAS (ZOOM):

- Recibe la llamada o contacto y solicita el código o nombre de la empresa,.
- Coloca cualquiera de los datos anteriores en el sistema y observa la dirección, teléfono y nombre de la persona contacto.
- Verifica con el Cliente que los datos estén correctos, de no ser así, modifica los datos. En el caso que no aparezca (por lo general se trata de un proveedor), procede a ingresar todos los datos que solicita el sistema, quedando registrado.
- Solicita al Cliente el servicio que va a utilizar (Casillero o Guía Prepagada) y lo ingresa en el sistema.
- Solicita al Cliente el tipo de envío que va a realizar (documento o mercancía).
- Dependiendo del tipo de envío, se asigna en el sistema el tipo de vehículo que hará la Recolecta (moto o camión).
- Solicita al Cliente el número de envíos, el horario de oficina y coloca esta información en el campo "Observaciones" del sistema. Estos datos son de suma importancia para organizar la logística del Departamento de Mensajería.
- Informa al cliente los datos que finalmente muestra el sistema, indicándole cuándo se realizará la recolecta (en la tarde del mismo día o en la tarde del día siguiente) dependiendo de la hora de la solicitud.
- Indica al Cliente el número de Recolecta asignada.

Nota: para evitar cualquier tipo de inconveniente el Cliente debe hacer entrega de sus encomiendas al personal Zoom únicamente con este número.