

LA QUÍMICA

MANUAL DE PROCESAMIENTOS

El Lavado en Seco

¿Qué es?

Es un sistema de limpieza en donde se usa un solvente seco llamado percloroetileno, junto con un detergente especial que limpia delicadamente su ropa, sin afectar las fibras ni los colores.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Aunque somos la lavandería más antigua, no somos la única que existe en la ciudad de Quito. La competencia está en todo lado y nosotros debemos probar, no solo que nuestros servicios son de la mejor calidad, a los mejores precios, sino que nuestra **ATENCIÓN AL CLIENTE** es la **MEJOR**.

Así, nuestros clientes sabrán que cuando entran a cualquiera de nuestros locales, serán siempre recibidos con un **SALUDO CORDIAL**, una **SONRISA** y la disposición de resolver sus demandas. Las personas que atienden deberán hacer todos los esfuerzos para tratar a los clientes de una forma **personalizada**, de ser posible acordándose el nombre de cada uno y anteponiendo el “Sr., Sra. o Srta.” siempre.

- Debemos contar siempre con sueltos para darle cambio al cliente (\$30 dólares sueltos diarios en caja).

- No debemos dejar que el cliente espere mucho tiempo para ser atendido en el local.

- El cliente SIEMPRE tiene la razón (aunque no fuera así). Nunca debemos discutir ni tratar mal al cliente. Si el cliente está alterado y dice cosas que no tienen sentido, debemos guardar la calma, esperar a que termine de desahogarse y tratar de explicarle las cosas con calma. Por ejemplo, si pregunta, “¿Por qué no salió mancha? ¿Por qué no se pudo planchar la prenda? ¿Por qué no llegó mi prenda a tiempo?” Si es una falla de Planta, el empleado debe pedir disculpas y ofrecerá la resolución del problema (transmitirá información a la Planta para que lo resuelva). Si el cliente está

alterado, insulta o se porta agresivo, respiramos profundamente (varias veces si fuera necesario), le pedimos de favor que baje el tono de voz y le explicamos que está siendo atendido con todo el respeto y que le pedimos lo mismo.

Si la persona que atiende el local no pudiera resolver el problema de la prenda con el cliente, deberá comunicarlo, en primera instancia, al dueño de la franquicia para que él/ella lo comunique a las personas encargadas de planta.

Ningún cliente, bajo ningún motivo, puede salir del local sin pagar las prendas procesadas. Si la franquicia permite que el cliente no pague alguna orden de producción, sin autorización de planta, dicha orden de producción será cobrada al franquiciado.

La franquicia deberá respetar el horario de atención establecido; no respetarlo conllevará a sanciones, como consta en el contrato. Si por algún caso fortuito o fuerza mayor la sucursal no abriera a tiempo, deberá comunicarse inmediatamente a planta. Estos casos se aceptarán únicamente por motivo de gravedad como excepción, sin repeticiones.

Cada franquicia debe tener un plan B para este tipo de emergencia, es decir, otra persona que abra el local a falta del/la encargada.

NO CREAR FALSAS EXPECTATIVAS

Muchas veces el problema no está en el producto o servicio (que de hecho, puede ser muy bueno), si no en que la propaganda de una persona ha otra ha creado expectativas exageradas que son casi imposibles de cumplir. Si un cliente nos deja para procesar un vestido manchado de tinta o una camisa con el cuello ya percutido por el desgaste y uso normal, y le aseguramos que va a quedar perfecto y que todas sus manchas saldrán, le estamos creando altas expectativas y, cuando reciba sus prendas, se va a decepcionar mucho porque es casi imposible que saquemos manchas si ya están percutidas.

Hacemos un proceso muy bien estudiado, con buenos insumos y con control de calidad; sin embargo, ¡no hacemos milagros! Hay que considerar algunos temas para el resultado de procesamiento de prendas, como son: edad de la prenda, tipo de tela, manchas que fueron ya

tratadas en otras lavanderías (o por el mismo cliente con insumos “caseros”), que fijarán más la mancha al tejido y será imposible sacarla.

Es importante informarle bien al cliente. Para esto, es indispensable capacitarnos todo el tiempo sobre las distintas telas y manchas. De todos modos, es difícil saber 100% si una mancha va a salir o no. Muchas veces el cliente nos da información errada, no se acuerda cuando se le regó o capaz que ni se enteró que alguien trató de sacarla. Además la mancha no actúa igual en todos los tipos de tela. En algunas telas se adhiere más la mancha. Si no sabemos si una mancha va a salir, debemos comunicarle al cliente que haremos lo posible, expresando que **NO ASEGURAMOS NADA**.

IMAGEN DEL LOCAL Y PERSONAL

La imagen del local y del personal es parte de los servicios que ofrecemos al cliente. Un local arreglado, limpio y organizado implica que nos importan y respetamos a nuestros clientes y sabemos que ellos merecen un local nítido. Lo mismo sucede con las personas que atienden. Especialmente tratándose de servicios de lavado de prendas, es esencial que el empleado/a que recibe o entrega la ropa dé una imagen tan pulcra como la ropa que está entregando.

Empleada del local deberá utilizar camiseta turquesa con pin de La Química los días lunes, miércoles y viernes y camiseta blanca con pin de La Química martes, jueves y sábados con jean azul o negro y zapatos cómodos. Deberá siempre tener las manos nítidas.

Al ingresar a un local, los clientes nunca deberán ver:

- Un empleado con ropa o imagen desaseada
- Un empleado con manos sucias
- Papeles regados
- Dinero regado
- Ningún tipo de comida ni olor a comida
- Ningún olor a humo de tabaco
- Pisos sucios
- Basura destapada
- Ropa recogida de otros clientes (únicamente la que está lista para entregar, empacada, es decir: LIMPIA).

RECEPCIÓN DE PRENDAS EN SUCURSAL

Pregunte al cliente algunos datos de su prenda, como el origen y tiempo de la mancha (para poder tratarla con los productos adecuados), si se destiñe (para tener cuidado en el proceso), si es primera lavada (para lavarlo individualmente).

En cada mancha deberá colocar un pedazo de 1 cm de cinta masking -si es que fueran varias pequeñas en un solo sector, basta con colocar uno o dos pedazos en todo el sector manchado.

Revise cuidadosamente las prendas en presencia del cliente para evitar contratiempos a futuro. Si el cliente no tuviera tiempo y no pudiera revisar las prendas en presencia del cliente, anote en la orden de producción que firmará el cliente: “NO SE REVISÓ PRENDAS EN PRESENCIA DEL CLIENTE”. Cualquier novedad que se encuentre en las prendas se comunicará vía mail y Whatsapp o llamada telefónica.

Revise todos los bolsillos que tengan las prendas, sacando los forros y entregue de inmediato cualquier pertenencia del cliente, así fuere una piedra (hemos recibido llamadas pidiendo piedritas). Si no alcanzara a revisar los bolsillos en presencia del cliente, la SUCURSAL deberá guardar TODAS las pertenencias en fundas transparentes (ziplock) y engraparla a la orden de producción el momento que llegue procesado de planta.

Limpie todos los bolsillos con cepillo de uñas.

Será obligación de cada sucursal revisar las prendas minuciosamente, sin embargo, planta revisa aleatoriamente determinadas prendas y comunicarán a la sucursal cualquier novedad que se encuentre y que la sucursal no haya detectado. Se aplicará sanciones que constan en el contrato si las prendas no son revisadas cuidadosamente y en la orden de producción deberán constar obligatoriamente todas las novedades de la prenda.

Recuerde, en cuanto reciba la ropa, revísela con detenimiento, en busca de manchas, descocidos y/o cosas de los bolsillos que luego podrían reclamarse.

No se olvide de anotar bien el teléfono celular y convencional del cliente.
¡Podría ser muy importante si algo sucediera!

LLENADO DE ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

Las órdenes de producción se llenaran de la siguiente manera:

En el espacio donde consta la palabra sucursal se deberá escribir o llenar con el nombre de dicha sucursal.

Ejemplo: Sucursal:

MAÑOSCA

El nombre de la sucursal tomará la calle principal en la cual esté situada, por ejemplo, si la sucursal estuviera ubicado en la Av. Naciones Unidas, la sucursal tomará dicho nombre: NNUU.

En los 3 espacios disponibles, se colocara la **FECHA**, es decir, el día en que la sucursal recibió la ropa en el siguiente formato: dd/mm/aaaa (día/mes/año).

La orden de producción tiene también un espacio que dice: **CLIENTE**, en donde usted deberá escribir el NOMBRE y APELLIDO del cliente con letra clara y legible. Luego hay otro para **DIRECCIÓN**, en donde se escribirá la dirección exacta del cliente: calle principal, calle transversal, número de la casa, edificio, lote, etc., y sector donde este ubicado el domicilio del cliente.

En el espacio donde consta el **TELÉFONO**, escribirá el número convencional y celular del cliente.

En el espacio que dice: **CANTIDAD**, se anotará el número de prendas o ítems que el cliente está dejando para procesar.

El espacio donde consta **DETALLE** está previamente impreso con las prendas de mayor rotación en la lavandería; usted solo deberá seleccionar el ítem a ser dejado en la sucursal por el cliente (por ej., falda, pantalón, etc.).

En el espacio donde consta **COLOR** deberá anotar el color de la prenda que deja el cliente.

En el espacio donde consta **MARCA** anotará la marca de la prenda, de haber; de lo contrario anotará la talla (si consta en número o letras). En caso de que la prenda no tuviese ninguna de estos dos indicadores, usted deberá escribir: S/M (sin marca) e indicar un distintivo específico que tuviera la prenda para evitar confusiones.

En espacio donde consta **VALOR UNITARIO** deberá indicar el precio unitario de cada prenda dejada por el cliente.

En el espacio donde consta **VALOR TOTAL** deberá indicar el precio total por todas las prendas que deja el cliente.

En el espacio donde consta **OBSERVACIONES** se debe colocar, con resaltador, toda especificación que indique el cliente para su prenda, como mangas redondas, solapa no prensada, doble basta, doblado, almidón (fuerte o suave), con línea, sin línea, etc.

En el espacio donde consta **DÍA DE ENTREGA** se deberá llenar con una **X** el día en que se entregarán las prendas listas al cliente.

En el espacio donde consta **ELABORADO POR** debe constar el nombre y firma de la persona que recibió las prendas, en este caso, el/la empleado/a de la sucursal.

En el espacio donde consta **CLIENTE** es Estrictamente obligatorio, que conste el nombre y firma del cliente.

Cada orden de producción llevará máximo 10 prendas.

Nota: Si hubiera más de una prenda, la información de colores, marcas y cualquier anomalía en las prendas se escribirá al reverso de la orden de producción, tanto en la orden original (cliente), como en la copia (planta).

Nota 2: Para prendas que tuvieran manchas visiblemente grandes y que obliguen al uso de más productos de desmanche, más tiempo, o materiales en la planta, se cobrará al cliente un 30% extra del precio de lavado. Igualmente, si una prenda estuviera llena de pelusa o pelo, lo que requerirá un trabajo manual demorado y minucioso, también se cobrará 30% adicional al precio de lavado de la prenda.

Nota 3: No se recibirán prendas manchadas con heces fecales o con manchas contaminantes o perjudiciales para el personal de la sucursal o de planta.

Para cada proceso individual de planta se llenarán órdenes de producción independientes:

Orden de producción independiente para:

- prendas al seco
- prendas tinturadas
- edredones
- prendas que solo requieran planchado.
- promociones

ETIQUETADO

Fijar la etiqueta de 3 cm en cada una de las prendas con la siguiente información:

Nombre de la sucursal, número de orden de producción, guion (-) y el número de prendas que contenga la orden de producción. Ejemplo:

6 DE DICIEMBRE 2808-3

Engrapar con 2 grapas en forma horizontal, sin invadir la zona escrita. Utilizar esferográfico BIC negro de punta fina.

Cada etiqueta deberá ir engrapada, de preferencia, en la etiqueta propia de la prenda que tiene las instrucciones de lavado y fabricación de la prenda, o la marca. Si la prenda no tuviera ninguna etiqueta, nuestra etiqueta se deberá engrapar en la parte izquierda (viendo la prenda de frente, como si estuviera puesta una persona), sin dañar ningún tejido.

Etiqueta adicional de 7 cm. Para procesos especiales, como: solo planchado, doblado, sin línea, con línea, solapa, prensado o no prensado,

puños redondos, almidonado, etc., además de la etiqueta indicada, se deberá colocar adicionalmente una etiqueta de 7 cm de largo con la palabra del proceso especial que corresponda.

Ejemplo:

Para camisas que solo se solicite planchado, se deberá colocar la etiqueta de 7 cm en el segundo ojal de la camisa con las palabras “SOLO PLANCHADO”.

Para pantalones con o sin línea, la etiqueta de 7 cm con las palabras “CON LÍNEA” o “SIN LÍNEA” deberá colocarse en el ojal de la parte izquierda por donde pasa la correa o cinturón del pantalón.

Para ternos con solapa, la etiqueta de 7 cm con las palabras “PRENSAR SOLAPA” o “SIN PRENSAR SOLAPA” se deberá colocar en el segundo ojal de la leva del terno.

Luego de terminar con el etiquetado, cada orden de producción con las prendas deberá ser guardada en una funda turquesa individual; y cada una de estas fundas individuales se deberá guardar en una sola funda turquesa grande y entregar a los choferes para su traslado a planta.

Si desde planta matriz se solicita mediante llamada telefónica o Whatsapp una orden de producción, la sucursal deberá dar toda la información solicitada por planta.

De estar la orden de producción anulada por cualquier motivo, la sucursal deberá tener las 3 copias para ser válido la anulación de la orden de producción.

PLANCHADO

El valor por el servicio de SOLO PLANCHADO de cualquier prenda (excepto camisas) es el 50% el costo del lavado en seco.

El valor del servicio de SOLO PLANCHADO de camisas es \$1,10.

Las prendas con una composición de más del 2% de hilo metálico NO se pueden planchar ni lavar. Esto se deberá comunicar al cliente y, si insiste

en que se lave y planche dicha prenda con hilo metálico, se aceptará sin garantía.

NO SE GARANTIZARÁ el planchado de levas o sacos cuyo forro interno (lana) estuviera dañado o despegado. Al lavar este forro (lana) interno dañado forma unas bolas que no se arreglan en el proceso de planchado.

Las prendas de paño sintéticas no se pueden planchar con línea ya que este material pierde su consistencia, podría tornarse brillante o dañarse la fibra.

La DOBLE LÍNEA generalmente NO desaparece. Es por eso que NO SE GARANTIZA que desaparezca la doble línea con el planchado.

Las arrugas en prendas de lino, pana, hilo metálico, sintéticas, cuerna no se borran por completo debido a la consistencia de los tejidos y su fabricación. Este tipo de fibras solamente se les trata con vapor para que el tejido se abra y no esté tan arrugado, pero no desaparecen por completo las arrugas de las prendas.

TINTURADOS

El precio de tinturado de TODA prenda es único: \$8,30.

Solo se tinturan prendas con mayor porcentaje de algodón. Solo se garantizará la fijación del color cuando el porcentaje de algodón en la prenda sobrepase el 70%. Ningún porcentaje se garantizará para el proceso ni fijación de color.

Tampoco se garantizan cierres, botones, estampados, emblemas, etc.

Las prendas que vayan a ser tinturadas deberán llegar a planta sin ningún accesorio sintético (como correas, broches, etc.) ya que pueden dañarse en el proceso. Estos accesorios se entregarán al cliente.

Solo se puede tinturar de colores claros o pasteles a colores oscuros. No se pueden tinturar prendas que estén en la misma gama del color, es decir de marrón a marrón mas oscuro o mas claro.

NO se garantizarán prendas manchadas de cloro ya que el cloro debilita la fibra y en el proceso puede romperse o rasgarse.

Las prendas manchadas de cloro deberán ser obligatoriamente enviadas a tinturar en color negro (50) o azul oscuro (49), sin garantía.

Las prendas para tinturar deberán ser etiquetadas normalmente con el nombre de la sucursal, número de orden de producción, la cantidad de prendas que contenga dicha orden de producción y adicional la etiqueta deberá ser forrada con cinta adhesiva **transparente**, para luego ser engrapada normalmente en las partes señaladas anteriormente.

No tinturamos cuero, poliéster, lana, lino, nylon, sintéticos, cuerina, rayón.

SIN GARANTÍA

Prendas rotas, desgastadas, agujeradas, lascadas (mayor riesgo de agravar el daño).

Prendas que presenten manchas fijas tratadas en otra lavandería o tratadas en casa con insumos “caseros” (mayor riesgo de agravar el daño).

Las prendas con manchas que se hayan tratado antes en planta y se hubiera comunicado al cliente (con una nota explicativa en la parte superior del armador) que ya no pueden seguir siendo tratadas o planchadas, podrán regresar a planta como reproceso SIEMPRE Y CUANDO el cliente asuma el riesgo en observaciones (alto riesgo de decoloramiento, lascado, abertura, etc.)

Prendas con aditamentos sintéticos que no se sepan la procedencia o fabricación de la misma.

Prendas con manchas de cloro, tinta por minas de esfero reventadas, óxido, moho.

No lavamos prendas de cuero ni pieles de animal ya que en el proceso pueden decolorarse, achicarse o quemarse.

Las prendas de piel están expuestas a las siguientes irregularidades:

Cambio total o parcial del tono.

Encogimiento y deformaciones.

Cambio de aspecto o de consistencia.

Aparición de defectos (arrugas, venas, manchas, moho, desgarros, agujeros, etc.).

Se lavarán prendas bicolors comunicando al cliente el riesgo de que se manche el color más claro. Por ejemplo, en vestidos negro y blanco, hay 70% de probabilidad que el color negro migre al blanco y se dañe la prenda.

Cada sucursal es responsable de sacar botones o accesorios especiales (visiblemente complicados) antes de enviar las prendas a planta para evitar un daño. Luego del proceso de lavado y planchado, se colocarán nuevamente los aditamentos especiales en la sucursal. Estos aditamentos incluyen:

- Botones de madera, botones de cristal, botones de cerámica, botones de tagua, botones con piedras que se puedan salir, derretir o romper.

Accesorios de vestidos como:

- Ganchos de espalda con pedrería, cadenas de metal que a veces tienen los vestidos especialmente de fiesta, adornos complicados fáciles de sacar.

En la orden de producción se deberá indicar que la sucursal sacó los accesorios y que los colocarán nuevamente cuando las prendas limpias regresen a la sucursal.

- Es necesario que la sucursal cuente con un kit de costura básico, para ajustar botones, hilvanar o coser pequeños huecos que tenga determinada prenda del cliente y esto será un servicio adicional que se le dará al cliente sin ningún costo.

RECORRIDOS

Los recorridos pasarán en el transcurso de 9:30 AM a 1:00 PM por cada una de las sucursales. En caso de cualquier cambio de horario o ruta, este se comunicará a cada una de las sucursales mediante Whatsapp o llamada telefónica.

Para evitar inconvenientes con los tiempos de los recorridos, es obligación de cada una de las sucursales comunicar, mediante llamada o Whatsapp, cualquier retraso de apertura del local.

En caso de demora en la apertura de una sucursal, los choferes de planta tienen la orden de esperar máximo 10 minutos. Si la sucursal no se abriera al minuto 11, los choferes tomarán una fotografía de la sucursal cerrada, comunicarán a planta y se retirarán. Ninguno de los recorridos puede regresar o alterar la ruta establecida por retraso o falta de apertura ocasionados por la sucursal sin previo aviso a planta.

Si la persona que esta atendiendo la sucursal esta con un cliente a la llegada del recorrido, la prioridad la tendrá siempre el cliente, el chofer deberá esperar que se atienda al cliente.

Si el chofer esta en la sucursal siendo atendido por la persona encargada, y llega un cliente, el cliente tendrá la prioridad y deberá ser atendido inmediatamente de esta manera el chofer deberá esperar.

Nota: La espera del chofer no puede exceder los 15 minutos, si la sucursal esta atendiendo a un cliente, ya que se debe cumplir la ruta diaria de recorridos.

La sucursal deberá entregar cada orden de producción en una bolsa independiente turquesa y cada una de esas bolsas en una bolsa grande proporcionada por el chofer, adicional deberá colocar en la bolsa grande el formato de guía de despacho de prendas enviadas a diario a planta.

Ejemplo: ADJUNTAR FOTO Y FORMATO LLENO

CONSEJOS AL CLIENTE

No retirar o cortar las etiquetas de fabricación de las prendas, en donde consten las instrucciones de lavado y materiales de fabricación de la prenda, ya que es nuestro respaldo para procesar la prenda.

Lavar conjuntos o ternos con todas las piezas, ya que al procesar solo lleva o solo pantalón del conjunto para que conserven la misma coloración y tono.

Llevar ropa manchada a la lavandería tan pronto como sea posible ya que las manchas que no se tratan inmediatamente pueden quedarse para siempre en la prenda.

No echar perfumes, lociones, desodorantes, aerosoles, etc., sobre la ropa, ya que estos desgastan, decoloran, percuden o cambian de textura a las prendas.

No exponer la ropa directamente a la luz del sol por tiempos prolongados.

No planchar la ropa sucia o manchada, ya que el calor puede fijar algunas manchas.

No intentar quitar manchas con recetas caseras, ya que esto puede ocasionar daño irreversible en las prendas.

No planchar prendas delicadas en casa con planchas eléctricas (ternos, vestidos, camisas oscuras, etc.) ya que pueden tornarse brillosas. Esto no sucede en planta porque se usa vapor, que no tienen el efecto de tornar las prendas brillosas. Si una prenda estuviera brillante significa que fue planchada en casa con plancha eléctrica, no en la planta.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Se puede lavar en seco cualquier prenda?

No. Todo depende de los materiales con que esté hecha la prenda. Los fabricantes de ropa deben agregar una etiqueta permanente a todas las prendas, que proporcione la composición y las instrucciones de lavado. Esta etiqueta no deberá separarse de la prenda, y debe permanecer legible durante la vida útil de la misma. Si una etiqueta indica lavado en seco, todos los componentes de la prenda, incluyendo el exterior, forro, botones, entretelas, y adornos, deberán permanecer inalterables durante la limpieza. Si el cliente, o la lavandería, siguen las instrucciones del fabricante, y la prenda se daña, deberá devolver la prenda a la tienda donde la adquirió.

¿Por qué mi prenda tiene una mancha que antes de limpiarla no tenía?

A todos nos ha pasado que se nos derrama algo en una prenda, lo limpiamos y no se nota. Guardamos la prenda y posiblemente la usamos varias veces más. Después, cuando la lavamos en agua o en seco, encontramos una mancha amarillenta que nunca vimos antes. La mancha se volvió visible debido a la oxidación.

¿Por qué se decoloró o cambió de tono esta prenda estampada?

Los diseños o colores de algunas telas están solo pintados en la superficie. La tonalidad de estos estampados podría verse afectada adversamente o perderse totalmente aún con el lavado en seco o agua más delicado. El cliente puede identificar un estampado superficial inspeccionando el reverso de la tela. Si el color o el diseño no han penetrado totalmente la tela, la prenda puede dañarse.

Mi ropa tiene una etiqueta de un diseñador famoso, ¿por qué se dañó al seguir las instrucciones de lavado?

Muchos diseñadores de modas venden el uso de su nombre a cualquier fabricante que pague el precio. A menudo la calidad se disminuye para que la prenda se mantenga a un precio competitivo.

Si he lavado varias veces una prenda y no le ha sucedido nada, ¿significa que ya no hay peligro de que decolore?

Mientras se lava una prenda, mayor es el riesgo de que decolore, sobre todo en las prendas de seda, rayón, sintéticas, acetato y algodón.

AUTORIZACIONES Y COMUNICACIONES

Cada sucursal podrá solicitar hasta 3 procesos urgentes a la semana (24 horas). Se deberá comunicar y pedir autorización a la planta para un máximo de 5 prendas oscuras, no pesadas, sin manchas que impliquen un proceso largo o reproceso. Luego de recibir la autorización desde planta la sucursal deberá entregar en orden de producción y bolso independiente la o las prendas urgentes y comunicará al chofer que son urgentes para que

entregue en la oficina directamente sin mezclar con el resto de prendas de proceso normal.

NO se aceptarán urgentes de viernes a sábado, viernes a lunes o sábado a lunes.

Cualquier consulta o pregunta NO urgente de la sucursal se realizará mediante el grupo de Whatsapp y se deberá esperar su contestación entre 2 a 3 horas como máximo. De no tener respuesta en ese lapso de tiempo, la sucursal deberá llamar a la persona encargada en planta para solicitar la respuesta.

Para cualquier consulta, pregunta URGENTE de la sucursal, o autorización para enviar prendas urgentes de un día al otro, se deberá llamar directamente a la persona encargada en planta. Luego de que la persona encargada en planta autorice el proceso de las prendas urgentes, la sucursal deberá dejar constancia en el grupo de Whatsapp el nombre de la persona que autorizó el proceso urgente, el número de orden de producción y cuantas prendas está enviando a procesar. A continuación, la sucursal deberá solicitar al chofer que entregue dicha orden urgente directamente en la oficina de planta.

El personal de planta revisará aleatoriamente las prendas y ordenes de producción enviadas por la sucursal. En caso de encontrar anomalías o problemas no detallados por la sucursal, lo comunicará mediante Whatsapp a la sucursal y esta deberá aprobar o rechazar el proceso en un plazo de 30 minutos máximo; de no aprobarlo o rechazarlo en este tiempo, la prenda no se procesará y no llegará a la sucursal el día establecido.

Estados de cuenta. La sucursal deberá enviar los estados de cuenta los primeros 5 días de cada mes y cancelar hasta el 10 de cada mes.

Si una prenda se dañara o extraviara por responsabilidad (comprobada) de planta, esta se encargará de resolver directamente el problema con el cliente en un lapso de 20 días.

Cuando exista este tipo de eventos, la planta solicitará al cliente información de su prenda, por ejemplo, fecha de compra de la prenda, valor de la prenda justificando con una factura. Si el cliente no tuviera la

factura de la prenda, se le solicitará información del lugar de compra y tiempo aproximado de uso de la prenda para determinar el valor de la prenda que se le cancelará al cliente. Aunque no siempre los clientes quedarán satisfechos, se les dará una solución.

Promociones. La sucursal nunca, por ningún motivo, aplicará doble promoción, por ejemplo: promoción de ternos 14,90 junto con 10% de descuento. Solo se deberá aplicar un descuento.

Si algún cliente dejara en la sucursal una prenda, accesorio o ítem que no conste en el listado de precios, se enviará una fotografía al grupo de Whatsapp para que las personas encargadas puedan dar un valor aproximado. Si en planta no se logra distinguir la prenda en la foto, la sucursal deberá recibir la prenda del cliente y comunicarle que se enviará a planta para que la verifiquen y coloquen el valor real.

REPROCESOS

Todo reprocesos válido deberá ser notificado por Whatsapp y email y deberán enviarse a planta con funda de La Química, armador y orden de producción grapada en la funda con explicación de la razón del reproceso.

No se aceptarán reprocesos si el cliente se llevó la prenda de la sucursal, es obligación de la sucursal pedir al cliente que revise sus prendas dentro del local.

No se aceptarán reprocesos pasadas las 24 horas.

No se aceptarán reprocesos de prendas que hayan sido manipuladas de manera inadecuada en la sucursal.

No se aceptarán reprocesos de prendas que no hayan sido retiradas de la sucursal en un plazo de 30 días.

No se aceptarán reprocesos para los que la planta ya haya enviado una nota explicativa de que la mancha ya fue tratada o planchada sin éxito, (dependiendo de la permanencia en la tela, en algunos casos las manchas no salen); o de que tiene un daño.

No se aceptarán reprocesos de prendas que lleguen a planta sin funda de La Química o sin armador de La Química.

Existen prendas que necesitan un tratamiento especial o doble tratamiento en planta; la planta le comunicará a la sucursal si se quedará con alguna prenda para un nuevo proceso. Es obligación de la sucursal comunicar al cliente que su prenda no llegará a tiempo por nuevo proceso en planta.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Percloroetilino: El percloroetileno es el disolvente de limpieza en seco más comúnmente utilizado.

Mancha: Una mancha es una zona de decoloración o de un color diferente que generalmente se distingue fácilmente del resto de la superficie, material o medio sobre la que se encuentra. Generalmente su distribución no es uniforme y es accidental (manchas sobre tejido, tela u otros materiales).

Percudido: Color amarillento que adquiere la ropa, especialmente la blanca, después de mucho uso o por acumulación de sudor mezclado con desodorantes o químicos agresivos.

Anomalía: Irregularidad o anormalidad en una prenda.

Sin garantía: Recepción de una prenda para un proceso de lavado en el que podría deteriorarse por el que planta no se responsabiliza.

Reproceso: Proceso repetido sobre una prenda para intentar lograr la limpieza o acción requerida.

Decoloramiento: Acción o efecto sobre el color de una prenda por mucho uso o afectación externa.

Tinturar: Teñir o cambiar de color a determinada prenda por medio de químicos especiales y a alta temperatura para fijar el color.

Etiqueta: Pedazo de papel, cartulina, tela, etc., que se adhiere o sujeta sobre una prenda con indicaciones e información sobre la misma. En caso

de sucursales, pedazo de cartón en donde se especificará proveniencia y más detalles de una prenda.

Lascado: Deterioro de una prenda por roce o fricción.

Rasgado: Deterioro de una prenda por rotura de fibra.

Migración de color: Acción resultante al exponer o lavar una prenda de un color claro con otra de color oscuro que mancha a la anterior.

Doble línea: Proceso incorrecto de prensa o plancha que generalmente causa daño irreversible, por ejemplo la línea de pantalones.

Solapa sin prensar: Acción que solicita el cliente que consiste en no hacer línea a la parte delantera de su chaqueta o leva.

Puños redondos: Acción que solicita el cliente sobre determinada prenda (levas, camisas), que consiste en no planchar línea sobre las mangas y puños de su prenda y, en su lugar, solo dar vapor para eliminar arrugas visibles.

Forro de lana dañado: Deterioro, encogimiento, desgaste o despegue de microfibra que divide a la tela y al forro, especialmente en levass de terno o chaquetas, que causa protuberancias o bolas sobre la tela.

Prendas urgentes: Prendas que el cliente solicita le entreguen en el lapso de 24 horas, un proceso que deben ser aprobado por planta.