

# **Política de Atención al Cliente - TechnoVerde S.A.**

## **1. Introducción**

TechnoVerde S.A. es una empresa líder en soluciones tecnológicas sostenibles para hogares y empresas. Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente es fundamental para nuestra misión de crear un futuro más verde y eficiente. Esta política establece los principios y procedimientos que guían nuestras interacciones con los clientes, asegurando una experiencia excepcional en cada punto de contacto.

## **2. Objetivos**

- Proporcionar un servicio al cliente de clase mundial que supere las expectativas.
- Resolver las inquietudes y problemas de los clientes de manera eficiente y efectiva.
- Fomentar la lealtad del cliente a través de interacciones positivas y soluciones personalizadas.
- Mantener una comunicación clara y transparente en todos los canales de atención.

## **3. Canales de Atención al Cliente**

TechnoVerde S.A. ofrece múltiples canales para garantizar una comunicación fluida y accesible:

- Línea telefónica gratuita: 0800-TECNO-VERDE (disponible 24/7)
- Correo electrónico: soporte@technoverde.com
- Chat en vivo en nuestro sitio web: [www.technoverde.com](http://www.technoverde.com)
- Redes sociales: @TechnoVerdeOficial (Facebook, Twitter, Instagram)
- Atención presencial en nuestras tiendas (horario: Lunes a Sábado, 9:00 - 20:00)

## **4. Principios de Atención al Cliente**

### **4.1 Empatía y Respeto**

Nuestros representantes se comprometen a tratar a cada cliente con empatía, respeto y consideración, independientemente de la naturaleza de su consulta o problema.

### **4.2 Rapidez y Eficiencia**

Nos esforzamos por resolver las consultas y problemas de los clientes en el primer contacto siempre que sea posible. Establecemos los siguientes tiempos de re-

puesta objetivo: - Llamadas telefónicas: Respuesta en menos de 3 minutos - Correos electrónicos: Respuesta inicial en menos de 4 horas hábiles - Chat en vivo: Respuesta inicial en menos de 1 minuto

#### **4.3 Personalización**

Reconocemos que cada cliente es único. Nuestro enfoque se adapta a las necesidades específicas de cada individuo o empresa.

#### **4.4 Transparencia**

Mantenemos una comunicación clara y honesta sobre nuestros productos, servicios, políticas y procesos.

### **5. Gestión de Consultas y Reclamos**

#### **5.1 Proceso de Escalamiento**

Establecemos un proceso de escalamiento claro para garantizar que las consultas complejas o los reclamos sean atendidos por el personal adecuado: 1. Nivel 1: Representante de Atención al Cliente 2. Nivel 2: Supervisor de Equipo 3. Nivel 3: Gerente de Experiencia del Cliente 4. Nivel 4: Director de Operaciones

#### **5.2 Seguimiento de Casos**

Cada consulta o reclamo recibe un número de caso único para su seguimiento. Los clientes pueden verificar el estado de su caso en cualquier momento a través de nuestro portal en línea.

#### **5.3 Resolución de Reclamos**

Nos comprometemos a resolver todos los reclamos en un plazo máximo de 5 días hábiles. Si se requiere más tiempo, mantendremos al cliente informado sobre el progreso.

### **6. Política de Reembolsos y Devoluciones**

#### **6.1 Período de Devolución**

Los clientes pueden devolver productos no utilizados dentro de los 30 días posteriores a la compra para obtener un reembolso completo o un cambio.

#### **6.2 Condiciones de Reembolso**

- El producto debe estar en su embalaje original y en condiciones de reventa.
- Se debe presentar el recibo de compra original.
- Los costos de envío no son reembolsables, excepto en casos de productos defectuosos.

### **6.3 Productos Defectuosos**

Los productos defectuosos pueden ser devueltos o cambiados dentro de los 90 días posteriores a la compra. TechnoVerde S.A. cubrirá todos los costos asociados con la devolución y el reemplazo de productos defectuosos.

## **7. Garantía y Soporte Técnico**

### **7.1 Cobertura de Garantía**

Todos los productos TechnoVerde están cubiertos por una garantía mínima de 2 años. Algunos productos premium tienen garantías extendidas de hasta 5 años.

### **7.2 Soporte Técnico**

Ofrecemos soporte técnico gratuito durante toda la vida útil del producto. Nuestro equipo de expertos está disponible para: - Resolver problemas técnicos - Proporcionar orientación sobre la instalación y el uso - Ofrecer consejos para optimizar el rendimiento del producto

### **7.3 Actualizaciones de Software**

Proporcionamos actualizaciones de software gratuitas para todos nuestros productos conectados, garantizando que los clientes siempre tengan acceso a las últimas funciones y mejoras de seguridad.

## **8. Programa de Lealtad TechnoVerde**

### **8.1 Inscripción**

Todos los clientes son automáticamente inscritos en nuestro programa de lealtad al realizar su primera compra.

### **8.2 Beneficios**

- Puntos por cada compra (1 punto por cada \$10 gastados)
- Acceso anticipado a nuevos productos
- Invitaciones a eventos exclusivos de TechnoVerde
- Descuentos especiales en el mes de cumpleaños del cliente

### **8.3 Niveles de Membresía**

- Verde: 0-999 puntos
- Plata: 1,000-4,999 puntos
- Oro: 5,000-9,999 puntos
- Platino: 10,000+ puntos

Cada nivel ofrece beneficios adicionales, como envío gratuito, atención prioritaria y regalos sorpresa.

## **9. Protección de Datos y Privacidad**

### **9.1 Recopilación de Datos**

Solo recopilamos los datos necesarios para proporcionar nuestros servicios y mejorar la experiencia del cliente. Informamos claramente a los clientes sobre qué datos se recopilan y cómo se utilizan.

### **9.2 Almacenamiento y Seguridad**

Todos los datos de los clientes se almacenan de forma segura en servidores encriptados. Implementamos medidas de seguridad de vanguardia para proteger la información contra accesos no autorizados.

### **9.3 Derechos del Cliente**

Los clientes tienen derecho a: - Acceder a sus datos personales - Solicitar correcciones de información inexacta - Solicitar la eliminación de sus datos (sujeto a requisitos legales)

## **10. Formación y Desarrollo del Personal**

### **10.1 Programa de Formación Inicial**

Todos los nuevos empleados de atención al cliente reciben un programa de formación intensivo de 4 semanas que cubre: - Conocimiento profundo de productos y servicios - Habilidades de comunicación y resolución de problemas - Políticas y procedimientos de la empresa - Uso de sistemas y herramientas de atención al cliente

### **10.2 Formación Continua**

Ofrecemos programas de formación mensuales para mantener a nuestro personal actualizado sobre: - Nuevos productos y servicios - Mejoras en los procesos de atención al cliente - Tendencias en tecnología sostenible

### **10.3 Evaluación y Feedback**

Realizamos evaluaciones trimestrales de desempeño para cada miembro del equipo de atención al cliente, proporcionando feedback constructivo y oportunidades de mejora.

## **11. Monitoreo y Mejora Continua**

### **11.1 Encuestas de Satisfacción**

Enviamos encuestas de satisfacción después de cada interacción con el servicio al cliente. Los resultados se analizan semanalmente para identificar áreas de mejora.

## **11.2 Análisis de Datos**

Utilizamos análisis avanzados para: - Identificar patrones en las consultas y reclamos de los clientes - Medir tiempos de respuesta y resolución - Evaluar la eficacia de nuestras soluciones

## **11.3 Innovación en Servicio al Cliente**

Fomentamos la innovación dentro de nuestro equipo. Organizamos “hackathons” trimestrales donde los empleados pueden proponer y desarrollar nuevas ideas para mejorar la experiencia del cliente.

## **12. Responsabilidad Social y Ambiental**

### **12.1 Iniciativas Sostenibles**

Involucramos a nuestros clientes en iniciativas sostenibles, como: - Programas de reciclaje de productos electrónicos - Campañas de plantación de árboles por cada producto vendido - Talleres educativos sobre tecnología verde y conservación de energía

### **12.2 Apoyo a la Comunidad**

Colaboramos con organizaciones locales para: - Proporcionar tecnología sostenible a escuelas y centros comunitarios - Ofrecer formación tecnológica gratuita a grupos desfavorecidos

## **13. Gestión de Crisis y Continuidad del Servicio**

### **13.1 Plan de Continuidad del Negocio**

Mantenemos un plan detallado para garantizar la continuidad del servicio al cliente en caso de: - Desastres naturales - Fallos tecnológicos - Pandemias u otras crisis de salud pública

### **13.2 Comunicación de Crisis**

En situaciones de crisis, nos comprometemos a: - Informar a los clientes de manera proactiva sobre cualquier interrupción del servicio - Proporcionar actualizaciones regulares a través de todos nuestros canales de comunicación - Ofrecer soluciones alternativas cuando sea posible

## **14. Colaboración con Socios y Proveedores**

### **14.1 Estándares de Servicio**

Exigimos que todos nuestros socios y proveedores adhieran a nuestros estándares de servicio al cliente. Realizamos auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento.

## **14.2 Integración de Sistemas**

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros socios para integrar sistemas y procesos, asegurando una experiencia de cliente fluida en todos los puntos de contacto.

## **15. Adaptación a Nuevas Tecnologías**

### **15.1 Inteligencia Artificial y Chatbots**

Implementamos soluciones de IA para: - Proporcionar respuestas instantáneas a preguntas frecuentes - Dirigir consultas complejas al representante humano más adecuado - Analizar el sentimiento del cliente y adaptar nuestras respuestas en consecuencia

### **15.2 Realidad Aumentada (RA) para Soporte Técnico**

Utilizamos tecnología de RA para: - Guiar a los clientes en la instalación y resolución de problemas de productos - Proporcionar demostraciones virtuales de productos

## **16. Accesibilidad e Inclusión**

### **16.1 Diseño Universal**

Nos esforzamos por hacer que nuestros productos, servicios y canales de atención al cliente sean accesibles para todos, incluyendo: - Sitio web y aplicaciones móviles compatibles con lectores de pantalla - Opciones de comunicación para clientes con discapacidad auditiva o del habla - Materiales de soporte en múltiples idiomas y formatos

### **16.2 Formación en Diversidad e Inclusión**

Todo nuestro personal de atención al cliente recibe formación regular sobre diversidad e inclusión para garantizar un trato respetuoso y equitativo a todos los clientes.

## **17. Revisión y Actualización de la Política**

Esta política de atención al cliente se revisa y actualiza anualmente para garantizar que siga siendo relevante y efectiva. Valoramos los comentarios de nuestros clientes y empleados en este proceso de revisión.

Para cualquier pregunta o comentario sobre esta política, por favor contacte a nuestro Departamento de Experiencia del Cliente en [experiencia@technoverde.com](mailto:experiencia@technoverde.com).

Última actualización: 1 de septiembre de 2024 Versión: 3.2

TechnoVerde S.A. - Innovando para un futuro más verde