



## PREGUNTAS FRECUENTES

### CLIENTE

1. *Qué pasa si después de reservar el servicio debo cancelarlo, cuanto tiempo de anticipación debo hacerlo?*

*Rta. En el momento que se hace la reserva se cancela el valor total y puede tener la posibilidad de devolverse el dinero si anula el servicio con 8 días de anticipación sin costo; con menos tiempo, se le descontará un porcentaje.*

2. *Si el horario de servicio se extiende por encima del inicialmente contratado a que valor me liquidan las horas adicionales.*

*A. El cliente en la aplicación o en la web, selecciona el mesero y oprime el botón "extender el horario" y coloca el número de horas que desea y aceptar. Aparecerá una factura donde se detalla el mesero que selecciono y el valor por las horas adicionales y aceptar. Le será descontado de su tarjeta de crédito.*

3. *Qué pasa si ocupo menos tiempo del servicio solicitado?, me reembolsan el dinero? En qué proporción?.*

*A. no se harán devoluciones de dinero en este caso*

4. *Como opera la responsabilidad en caso de que el personal al servicio ocasione daños o se presente hurto?*

*A. Con Corbatín se tiene una póliza o sistema similar quienes se encargan de la investigación y de responder en caso que aplique cualquiera de estos imprevistos.*

5. *Qué pasa si durante el servicio una persona o varias sufren un accidente?*

*A. Nosotros garantizamos a todos nuestros clientes que el personal de servicio (meseros) que se envía a los eventos tiene toda su documentación al día, ellos los adjuntan a la plataforma mes a mes como requisito obligatorio para estar*



habilitados. El sistema bloqueará al servidor (mesero) que no adjunté los documentos requeridos, en el tiempo exacto. Adicional a esto todo el personal cuenta con recordatorios que son enviados vía e-mail, sms, llamada telefónica, entre otros, desde la plataforma.

6. Qué pasa si no llega completo el personal solicitado?

A. Por medio de la plataforma y su sistema de GPS, el equipo logístico de corbatín monitorea en tiempo real el desplazamiento de cada uno de los meseros en misión, lo que permite reaccionar en caso de una eventualidad. Si algún mesero tuvo un imprevisto, se le comunicará al encargado del evento (cliente) la situación y otro mesero lo reemplazará en el menor tiempo posible. Contamos con un equipo de reacción preparado para cubrir las eventualidades y urgencias

7. Cómo funciona la disponibilidad cuando el servicio es requerido durante el mismo día del evento?

Contamos con un equipo de reacción preparado para cubrir las eventualidades y urgencias que en equipo con aliados estratégicos especialistas en transporte idóneo, solucionaremos uno de los problemas más comunes que pueden generarle a su evento o negocio graves inconvenientes.

8. Como me garantiza la aplicación que el personal enviado para prestar el servicio es gente honesta y responsable?Cuál es el proceso de selección?

A. Todo el personal en misión de Corbatín es seleccionado y clasificado con procesos creados por personal profesional con más de 20 años de experiencia, tanto en el gremio de la Hotelería y Turismo, como en los más importantes clubes de Suramérica, lo que nos permite enviar a los servicios, única y exclusivamente a los servidores que cumplen con nuestros protocolos, estándares y lineamientos.



9. *Cómo puedo saber que personas llegarán a prestar el servicio y no exista la posibilidad de suplantación?*

A. *Cada uno de nuestros meseros cuenta con un código automatizado que es generado directamente desde nuestra plataforma en el momento que nuestro cliente da la aprobación final. Posteriormente cada uno de ellos se comunicara con usted mencionándole el código de aprobación, el cual le fue enviado previamente; (consulte en nuestra pág. [www.c.....com](http://www.c.....com)) cuales son los códigos de aprobación de personal solicitado, o puede solicitar nuevos códigos. Esto le permitirá en cualquier momento autenticar a nuestros meseros. Nota: los códigos de confirmación son enviados al mesero y al cliente por mensaje de texto, los cuales deben coincidir*

B. *Nuestra plataforma cuenta con los más altos estándares de seguridad, y un sistema de aprobación automatizado que permite una comunicación efectiva entre nuestros clientes, los servidores y el equipo logístico. Al llegar al evento, cada uno de los Servidores (meseros), oprimirá en la aplicación móvil el botón de “inicio del servicio”, inmediatamente y automáticamente le llegará un mensaje de texto al cliente, (el mesero Pepito Pérez) acaba de iniciar el servicio en su evento, de no ser así, conteste este mensaje con la palabra NO) MESERO*

1. *Qué pasa si confirmo el servicio pero se me presenta un incidente durante el camino y no puedo llegar?*

A. *Inmediatamente suceda (si le es posible) en la aplicación seleccione IMPROVISTO, el equipo de corbatín reaccionara comunicándose con el cliente y enviando a un servidor disponible*

B. *Gracias al GPS después de no registrar ningún movimiento, el sistema enviara un llamado al servidor, después del tercer llamado, reaccionara el equipo logístico enviando a un servidor disponible*



*NOTA: Disponible: Es un personal que voluntariamente se ha agendado como disponible en el calendario interactivo de la plataforma y será remunerado (\$:~?\_\_\_) en caso de no ser requerido. El sistema tiene un número limitado de disponibles el cual es modificado según la temporada*

*2. Qué pasa si por fuerza mayor no puedo cumplir con el servicio confirmado?*

*A. Cada falta a los lineamientos planteados por corbatín, generarán una mala calificación para los servidores, para evitar esto En el caso de situaciones de fuerza mayor es necesario comunicarlo lo antes posible al equipo de soporte y adjuntar los documentos y evidencias necesarios para comprobar la veracidad del asunto. el equipo encargado verificará la información y tendrán la respectiva solución.*

*3. Qué pasa si durante el evento ocurre un robo y culpan al grupo de meseros que no tiene nada que ver?*

*A. El equipo de servidores de corbatín involucrado en una situación semejante, reportará el suceso por medio de la plataforma, en la opción de soporte, se someterá a todas las medidas de seguridad que la ley direccione, simultáneamente el equipo logístico de reacción de ser necesario acudirá al lugar para prestar el apoyo conveniente.*

*4. Existe una tarifa preferencial o pago adicional cuando el servicio es requerido sobre el tiempo para cubrir faltante de personal?*

*A. Si, en el momento que el Cliente solicita el servicio de urgencia, todas las tarifas y condiciones son ajustadas para este ítem. Nuestros servidores (meseros), verán en la opción estado de cuenta, cada uno de los turnos que ha realizado y su respectiva tarifa; ya sean medios turnos, completos, dominicales, ordinarios, entre otros*



5. ¿Si el cliente me pide que preste mis servicios por más tiempo, como se manejará?

C. El cliente en la aplicación o en la web, selecciona el mesero y oprime el botón “extender el horario” y coloca el número de horas que desea y aceptar. Aparecerá una factura donde se detalla el mesero que selecciono y el valor por las horas adicionales y aceptar. Le será descontado de su tarjeta de crédito. Nota: Cada vez que un cliente seleccione a un mesero o servidor, para horas adicionales por medio de la aplicación el mesero recibirá una puntuación adicional, lo que permitirá mejorar su calificación y por ende su categoría dentro de la organización.

Importante: Los meseros seran clasificados por grupos.

Grupo AAA: la máxima calificación o categoría: estos meseros están listos para atender eventos de altos ejecutivos, o eventos con una prioridad Superior.

Grupo AA: categoría media estos meseros han pasado la mayoría de filtros y entrenamientos

Grupo A: En esta categoría los meseros aún están en entrenamiento y listos para servicios prácticos básicos o elementales, Como por ejemplo reuniones pequeñas, eventos realizados con baja dificultad, también pueden ser enviados como auxiliares de mesa

6. Como funcionará el pago de propinas en caso que haya lugar?

A. Nuestros clientes en la aplicación móvil tiene la opción de generar la propina, esta será distribuida equitativamente entre los servidores (meseros, ayudantes de cocina, cocineros ) del turno.

7. Tengo la posibilidad de calificar al cliente?

A. Si, la retroalimentación es fundamental para el crecimiento y construcción y actualización de nuestra plataforma, los servidores podrán calificar cada



*cliente y realizar sus observaciones. esta información será estudiada por el equipo de analistas de la plataforma.*

*8. Que pasa o como debo reportar en caso de presentarse maltrato por parte del cliente?*

*A. El servidor deberá acudir en primera medida a los mecanismos de seguridad como la policía local en los números de emergencia conocidos (123), y reportar el caso en la opción de soporte*