PROTOCOLO EN CASO DE CANCELACIÓN POR CLIENTE

SERVICIO INMEDIATO

- Solicitado
- Asignado
- Aviso en puerta

Reposición en la zona.
No cobraremos la cancelación al cliente

Primeros 5 min desde la solicitud del servicio →

Reposición en la zona.
Cobramos la cancelación al cliente

Pasados 5 min de la solicitud del servicio →

Si hemos tardado menos de 15 min en llegar

-Se le reposicionará como primero en la zona
- Se cobrará al cliente el importe que marque el taxímetro

¿Avisó al cliente que tardaría más de 15min?
SI: Se cobrará al cliente el importe de cancelación.
NO: No cobraremos cancelación

Si hemos tardado más de 15 min en llegar

RESERVA PROGRAMADA

- Solicitado
- Asignado
- Hora del servicio

Reposición en la zona.
No cobraremos la cancelación al cliente

Hora de recogida del servicio. →

Reposición en la zona.
Cobramos la cancelación al cliente

Si llegó puntual

-Se le reposicionará como primero en la zona
- Se cobrará al cliente el importe que marque el taxímetro

¿Confirmó con el cliente el retraso y cuánto tiempo le esperaría?
SI: Estudiaremos el cobro de la cancelación
NO: No cobraremos cancelación

Si se retrasó