

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestra aplicación, al ser una aplicación que los usuarios se descargan en sus dispositivos móviles no requiere de taller ni de ningún lugar específico de elaboración o distribución.

Nuestro producto permite que el móvil se convierta en una herramienta donde todas sus funcionalidades como el micrófono, el bluetooth, las alarmas o incluso el GPS sea usado al máximo y en beneficio del usuario.

Esto nos lleva a que los clientes tienen **dos formas de relacionarse** con nosotros:

- La propia aplicación tiene un **apartado de contacto**, a través de la cual obtendrán nuestro correo o teléfono con el que podrán contactarnos.
- Adicionalmente, podrán halarnos desde nuestras **redes sociales**.

El teléfono proporcionado de contacto estará incluido en la aplicación para realizar la llamada directamente desde ella o para mandar un mensaje mediante la aplicación de “WhatsApp”. También tenemos un correo electrónico a nombre de la empresa que servirá a su vez como buzón de reclamaciones o de sugerencias. Al ser una aplicación bilingüe, se atenderán problemas, llamadas y correos en **español e inglés y, euskera**.

En el caso de las **empresas e instituciones** que quieran contactar con nosotros (para su publicidad u otros fines), también podrán hacerlo a través de los mismos medios que los clientes normales.

Para responder tanto las llamadas, como los contactos a través de la aplicación, habrá una compañera Pilar la encargada de ello. Además, atenderá llamadas de clientes que tengan cualquier problema para que, en caso de ser necesario, los organice y pidan cita.

En el caso de que el contacto sea de tipo técnico, se derivará al encargado de solucionar problemas y/o de actualizar la aplicación, Daniel, ya que es el responsable del desarrollo de las funciones de la aplicación.

Los **horarios de oficina** en los que se atienden llamadas son de lunes a jueves de 9:00 a 15:00pm, pero, los mensajes por “WhatsApp” los contestaremos lo más rápido posible.

Nuestro correo es: orpheoffice@gmail.com

Nuestro teléfono: Nos lo proporcionará Lowi una vez que nos demos de alta, y se publicará en la aplicación.

