

5. CANALES.

VENANCIO 3

Lucía Jiménez Rodríguez

Lucía Iglesias Díaz

María José Huarachi Escalera

Daniel Arribas Barbado

Canal de comunicación.

Hemos decidido que el canal de comunicación más adecuado para ponernos en contacto con los clientes sea a través de Internet, mediante una página web.

El canal que vamos a utilizar para la venta de nuestras prendas personalizadas es una tienda online.

Distribución de los productos y/o servicios.

La distribución y envío de la ropa se hará mediante varias empresas de transporte (GLS, SEUR, InPost, UPS, Correos...)

El envío lo pagará el cliente (2,99€), pero a partir de 29,95€ el envío será gratis para el consumidor y correrá a cargo de la empresa.



Percepción y evaluación.

Damos a conocer nuestros productos y servicios a través de nuestra página web. Contamos con un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas generado con Inteligencia Artificial para todas las posibles dudas que puedan tener nuestros clientes.



Compra.

En nuestra página web contaremos con varios métodos de pago:

- Pago con tarjeta crédito/débito:
 - MasterCard.
 - VISA
 - American Express
- Billeteras digitales (e-Wallets):
 - PayPal: Popular por su facilidad y seguridad.
 - Google Pay, Apple Pay: Permiten pagos rápidos con dispositivos móviles.
 - Samsung Pay: Para usuarios de Samsung.
- Transferencias bancarias:
- Bizum.
- Tarjetas regalo y créditos.

Facilitamos una guía de pasos para el proceso de pago.



Entrega.

La distribución de nuestros productos se hará mediante diferentes empresas de transporte a elegir por el cliente. Dependiendo de la ubicación destinada a entrega y la empresa de transporte el plazo de entrega podría variar.



Servicio post-venta

Contamos con un servicio post-venta.

- Devoluciones por prenda entregada en mal estado. La primera devolución sería gratuita para los clientes, en cambio si posteriormente se quiere hacer una devolución adicional tendrá un cargo de 2,99€.
- Los artículos personalizados no podrán ser devueltos sin justificar un defecto de fábrica.
- Plazo de devolución: ya que sólo pueden hacerse devoluciones por algún defecto de fábrica el plazo de devolución será de 15 días a partir de la fecha de entrega.

