

## Vías de comunicación

KUBIK se comunica con sus clientes a través de varios canales, adaptando el mensaje según el perfil del usuario y el momento del proceso. Se incluyen aspectos legales básicos para garantizar transparencia y confianza, pero el foco sigue siendo la experiencia del usuario.

### **1. Descubrimiento de la marca**

KUBIK utiliza redes sociales como Instagram, TikTok y Facebook para mostrar diseños creados con la IA, demostraciones de la app, publicidad y colaboraciones con tiendas locales. Estos canales ayudan a llegar a usuarios interesados en vivienda, decoración o mobiliario.

Todos los contenidos incluyen avisos básicos de privacidad y se usan los datos obtenidos solo con consentimiento.

### **2. Información y decisión**

La web y la app explican las funciones y beneficios de la IA y cómo personalizar los diseños.

Se usan correos automatizados y notificaciones para guiar al usuario y enviar recomendaciones. Dentro de la app, la realidad aumentada permite visualizar los resultados antes de comprar.

Se informa al usuario sobre términos de uso, limitaciones de la IA y registro de interacciones, garantizando claridad.

### **3. Acompañamiento después de la compra**

KUBIK ofrece soporte técnico, atención comercial, encuestas de satisfacción y notificaciones sobre pedidos y envíos. También facilita la comunicación con vendedores verificados.



Los canales se adaptan según el tipo de cliente: usuarios de la app, vendedores verificados e inmobiliarias asociadas.

La comunicación respeta la normativa básica de protección de datos y permite que los usuarios gestionen sus preferencias.

## **Vías de distribución**

### **1. Entrega del servicio**

El servicio digital se entrega a través de la app. Los productos físicos comprados dentro de la app se gestionan mediante tiendas y empresas de mensajería asociadas.

KUBIK actúa como intermediario, dejando claro quién es responsable del producto, la venta y el envío.

### **2. Garantía de eficiencia**

Los vendedores verificados aseguran calidad y acceso rápido a los productos.

Se incluyen procedimientos claros para devoluciones o productos que no coincidan con lo esperado, respetando derechos del consumidor.

## **Customer Journey**

El usuario descubre KUBIK a través de redes sociales, publicidad o negocios locales. Tras interesarse, entra en la app para informarse y probar sus funciones. Sube una foto de su estancia y recibe diseños personalizables que le ayudan a visualizar cambios en su espacio.

Después, decora como desea, coloca el pedido y paga el adelanto. La empresa de mensajería subcontratada se encarga del envío, mientras el usuario recibe notificaciones del estado del pedido.

Tras recibir el producto, nos indica que los muebles han llegado en buen estado y paga el resto del precio. Puede valorar la experiencia y ejercer sus derechos de devolución si es necesario. Al convertirse en cliente verificado, obtiene beneficios como prioridad en futuras entregas y trato preferente en próximas compras.