



POLÍTICA DE RESPUESTA ATRASADA – PREGUNTAS FRECUENTES

Bases de la Política

¿Cómo funciona esta política?

El florista que recibe el pedido debe enviar un mensaje de rechazo dentro de las dos horas siguientes al momento que fue recibido, si no es posible realizar la entrega en la fecha solicitada. Si el florista no rechaza el pedido y no entrega el día correspondiente; el florista estará sujeto a cargos que serán cobrados en el Estado de Cuenta de FTD y acreditados al florista que envió el pedido por la misma vía.

¿Cuáles son los requisitos del Programa de Respuesta Atrasada de FTD y los cargos que resultan de no cumplir con las políticas del mismo?

La siguiente table muestra los requisitos del Programa de Respuesta Atrasada de FTD y los cargos que aplican (activo a partir de Mayo1, 2011):

POLÍTICA DE RESPUESTA ATRASADA DE FTD	
Fallar en el rechazo de un pedido dentro de las siguientes dos horas al momento de la recepción dentro del horario del negocio. o Fallar en rechazar un pedido antes de las 11 am horario local del florista receptor cuando el pedido llega después de las 5:00 pm del día anterior (Lunes a Viernes) o Fallar en el rechazo de un pedido antes de las 11 am horario local del florista si el pedido es recibido después de la 1:00 pm del día anterior (Sábado y Domingo)	U\$10.00 <i>Acreditado al Florista Emisor</i>
Fallar en enviar un rechazo bajo las condiciones anteriores y rechazar el pedido después de 24 horas al momento de la recepción del mismo.	U\$20.00 Acreditado al Florista Emisor
Fallar en enviar un rechazo bajo las condiciones anteriores y rechazar el pedido después de 72 horas al momento de la recepción del mismo.	Valor del Pedido <i>Acreditado al Florista Emisor</i>
Fallar en enviar un rechazo bajo las condiciones anteriores y rechazar el pedido después de las 2pm durante días de la semana (1pm en fines de semana) horario de corte local del día de la entrega or orders that result in non-delivery will be cancelled and DRP charges will apply*	2x el Valor del Pedido <i>Acreditado al Florista Emisor</i>

¿Qué sucede si un florista receptor retiene un pedido y no lo entrega, ni rechaza?

Bajo cualquier circunstancia donde exista una disputa entre el florista receptor y el emisor sobre el cumplimiento de la Política de Respuesta Atrasada, FTD determinará la resolución si es que los cargos aplican o no al florista receptor, por haber fallado a la entrega o si existe una justificación que libere al florista receptor de recibir los cargos correspondientes.

¿Cuáles son los horarios de operación estándar definidos por el Programa de Respuesta Atrasada de FTD?

Los horarios estándar de operación de los negocios son de las 9am – 5pm de Lunes a Viernes horario local del florista y de 9am – 1pm en fines de semana. El horario de Domingo solo aplica para aquellos floristas que han sido codificados con apertura en Domingo.

¿Es necesario entregar un pedido recibido en un lapso de 2 horas?

No es necesario entregar un pedido recibido en un lapso de dos horas. El florista receptor debe rechazar el pedido en caso de no poder entregarlo en un lapso de dos horas, el mismo día que el pedido fue recibido. Si el rechazo no se emite en ese lapso, se da por sentado que el pedido será entregado sin problemas en el horario que corresponda.

Horario de Operación

Mi florería no abre ni está codificada para abrir los Domingos. ¿Seré sancionado con un cargo si recibo un pedido para entregar en Domingo y no lo rechazo dentro de las siguientes dos horas?

I am not open or coded to be open on Sundays. Will I be charged if I receive an order on a Sunday, but do not reject it within two hours?

Usted no será sancionado por pedidos que deben ser entregados en Domingo siempre y cuando usted NO esté codificado para entregar esos días. Sin embargo, el pedido aun así debe ser rechazado oportunamente, si es que el pedido llega el mismo día Domingo, entonces antes de las 11am del día siguiente, (normalmente un Lunes). FTD le proporciona un listado sin costo si usted abre y atiende los Domingos. Si requiere de este servicio, llame al número 800.788.9000 para obtener asistencia.

¿Qué sucede si mi horario de operación no es estándar de las 9am – 5pm entre semana ni de 9am – 1pm en fines de semana?

El horario escogido como estándar por FTD (Lunes a Viernes de 9am – 5 pm horario local y de 9am – 1pm en Sábado y Domingo) por dos razones:

1. Refleja el horario de operaciones de la mayoría de los afiliados a FTD.
2. Proporciona el valor mas alto al consumidor al asegurar que los floristas están disponibles para recibir y entregar pedidos. Si su negocio tiene un horario diferente de operaciones y le preocupa no rechazar los pedidos en tiempo, usted tiene la opción de suspender (“SUS”) su sistema cuando está cerrado. El Programa de Respuesta Atrasada está basado en un horario de operaciones estándar – no en el horario que usted abre o cierra. Para mayores detalles sobre cómo SUSPENDER Mercury, [Presione Aquí](#).

¿Cómo suspendo Mercury para prevenir recibir pedidos cuando mi negocio ha cerrado dentro del horario estándar del Programa de Respuesta Atrasado?

Para suspender Mercury cuando su negocio está cerrado, es necesario notificar oportunamente a la Red de Mercury para evitar que haya pedidos sin atender. Si usted no puede aceptar pedidos por Mercury, es necesario que suspenda su sistema mediante un mensaje "SUS". Tan pronto usted pueda recibir pedidos nuevamente, reinicie la recepción de pedidos mediante un mensaje "RES". Apagar o desconectar su sistema NO SUSPENDE MERCURY de recibir pedidos. Para una instrucción detallada sobre cómo suspender Mercury [Presione Aquí](#).

¿Si suspendo Mercury, los pedidos dejarán de recibirse automáticamente en mi negocio?

No, nuestra recomendación es que usted suspenda Mercury una hora antes del cierre de su negocio. Es importante que revise si hay pedidos pendientes que deban ser procesados. Esos requieren de que Mercury esté activo para ser transmitidos, por esa razón sugerimos considerar una hora antes del cierre de su negocio.

¿Cómo suspendo pedidos que han sido colocados por el programa Flores a Toda Hora (FAH) o Floristas FTD en Línea (FOL)?

Si usted usa FAH, contacte directamente a FAH para notificar el cierre de su negocio y el horario en que va a dejar de aceptar pedidos. Puede escribir a fah@FTDi.com o enviar un mensaje general GEN al 90-9200AA.

Si usted no puede aceptar más pedidos de su sitio Floristas FTD en Línea (FOL), puede suspender la recepción de pedidos contactando al departamento de soporte en el 800.576.6721 o enviando un mensaje GEN al 90-8418AA. Suspender su sistema Mercury NO suspende la venta de pedidos por su sitio web.

¿Cuáles son los horarios de corte para entregas el mismo día?

Los Floristas FTD ofrecen normalmente entregas el mismo día para pedidos recibidos antes de las 2 pm en días de la semana (1pm en fines de semana) horario local de entrega.

Si yo recibo un pedido a las 4pm, ¿Cuál es el tiempo que tengo para rechazarlo sin recibir un cargo?

El florista tiene dos horas dentro del horario normal de operaciones de negocio para recibir el pedido. De tal forma que en este caso, tiene hasta las 10am del día siguiente para rechazar el pedido. El tiempo considerado de 4-5 es la primer hora y de 9-10 la siguiente hora.

¿Necesito suspender (SUS) Mercury en los días de fiesta oficiales?

No, no requiere de suspender (SUS) Mercury en un día de fiesta oficial. El programa de Respuesta Atrasada de FTD no aplica en esas fechas.

Sin embargo, si un día de fiesta oficial ocurre en un fin de semana y éste es observado en otro día de la semana, usted DEBERÁ suspender Mercury.

U.S.

Año Nuevo
Día Memorial
Día de la Independencia
Día del Trabajo

Canada

Año Nuevo
Día de la Familia
Viernes Santo
Día de la Victoria

Día de Acción de Gracias
Navidad

San Juan Bautista (solo Quebec)
Día de Canadá
Fiesta Cívica (excepto Quebec)
Día del Trabajo
Día de Acción de Gracias
Navidad
Día del Regalo

¿Qué sucede si rechazo un pedido después de 72 horas porque mi negocio estaba cerrado por ser día festivo nacional?

Si un día festivo nacional reconocido por FTD ocurre dentro de las 72 horas posteriores al tiempo de recepción, el florista tiene 24 horas adicionales para rechazar el pedido. Los feriados nacionales se enlistan arriba.

Mejores Prácticas de un Florista Receptor

¿Qué sucede cuando estoy muy ocupado y no puedo atender pedidos de Mercury por más de dos horas?

La comunicación oportuna es esencial para el buen funcionamiento de nuestra red y para ofrecer la calidad en el servicio que nos caracteriza. Todos los afiliados deben de crear un procedimiento estándar para monitorear los pedidos recibidos por Mercury.

Si recibo un pedido para ser entregado el mismo día, pero después del horario de corte, ¿aplican los cargos?

Como el pedido ha llegado después de su hora de corte, es importante que atienda esta situación con rapidez. Debiendo rechazar el pedido de inmediato si usted no lo puede atender. Si puede atenderlo, pero no entregarlo el mismo día debido al horario de corte, usted puede enviar un mensaje ASK consultando al florista emisor para cambiar la fecha de entrega. Sin embargo, si usted no responde antes de las dos horas establecidas por la política y posterior a eso la rechaza (aún cuando se emita un ASK), los cargos aplicarán de acuerdo a la Política de Respuesta Atrasada.

¿Qué sucede si envío un mensaje ASK al florista emisor, referente al precio, sustitución de producto, etc. Y no recibo respuesta dentro de las dos horas marcadas?

El objetivo del florista receptor debe ser el de entregar el pedido con la calidad del producto solicitada sin necesidad de una sustitución. Si el florista receptor no puede utilizar la base correcta o las flores, el pedido debe ser rechazado. El objetivo de la política es de asegurar que el destinatario recibe lo que ha sido ordenado por el consumidor. Si usted confía en que puede entregar el pedido, pero requiere una aclaración, puede esperar por una respuesta. Sin embargo, si termina rechazando el pedido posterior a las dos horas establecidas, los cargos por la Política de Respuesta Atrasada aplicarán.

¿Qué sucede si no cuento con un producto y no estoy seguro de recibirlo en tiempo para realizar la entrega en la fecha solicitada?

Por favor tenga en mente que el destinatario debe recibir lo que ha sido ordenado por el comprador. A fin de evitar un cargo por la Política de Respuesta Atrasada, usted deberá rechazar el pedido dentro del periodo de dos horas, a menos de que tenga la confianza de que recibirá los materiales que necesita a tiempo para la entrega.

¿Qué sucede si tengo una entrega para un hospital y el destinatario ha dejado el cuarto y no vive en el área?

Bajo este escenario, el pedido no debe ser rechazado. El florista receptor debe enviar un mensaje ASK inmediatamente al florista emisor advirtiéndolo de la situación y solicitando mayor información o una nueva dirección de entrega, será opción del florista emisor el enviar una cancelación del pedido.

Si el cliente decide cancelar el pedido, el florista emisor deberá enviar un mensaje CAN.

Si el florista emisor puede conseguir una nueva dirección y ésta se encuentra dentro del área de entrega del florista receptor, el florista receptor no deberá rechazar el pedido. Sin embargo, si la nueva dirección está fuera del área de cobertura, entonces el florista emisor deberá enviar una CANCELACIÓN del pedido al florista receptor. El florista receptor no deberá ser penalizado ya que no existe retraso en la entrega y la razón está justificada.

Mejores Prácticas de un Florista Emisor

¿Qué sucede cuando recibo mensajes ASK y otro tipo de mensajes del florista receptor?

La comunicación oportuna es esencial para el trabajo de nuestra red y para proporcionar el mejor servicio a nuestros clientes y floristas. Todos los afiliados deben estar pendientes de su sistema y responder oportunamente a los mensajes recibidos.

¿Qué tipo de responsabilidad tiene el florista emisor para responder al florista receptor?

El florista emisor debe actuar en el mejor interés de su comprador, quien es el que ha solicitado el pedido para entregarse en una fecha indicada. El florista emisor debe revisar los mínimos codificados en el directorio y las áreas de entrega para asegurar que el pedido ha sido enviado al florista más cercano al área de entrega. Si el florista receptor tiene una pregunta, es necesario y esencial recibir una respuesta inmediata para asegurar la calidad del servicio.

¿Aplica la Política de Respuesta Atrasada para los pedidos entre mis sucursales?

Los pedidos enviados entre sucursales no están incluidos en el Programa de Respuesta Atrasada, ya que FTD no tiene habilidad de controlar pedidos que se envían entre afiliaciones del mismo propietario.

Pedidos de FTD.com

Si yo rechazo un pedido de FTD.com pro causa de codificación/precio y FTD.com continua enviándome el pedido, recibiré un cargo por la Política de Respuesta Atrasada?

FTD.com trabaja meticulosamente para asegurar que sus ejecutivos no envíen pedidos que han sido previamente enviados al mismo florista. Sin embargo, si usted no puede aceptar ni entregar un pedido que ha recibido, deberá rechazarlo dentro de las dos horas estipuladas en la política para evitar cargos.

¿Qué sucede si recibo un pedido de FTD.com y envío un ASK pero no recibo respuesta dentro de las dos horas establecidas para rechazar el pedido y no puedo realizar la entrega?

Los requerimientos para rechazar un pedido dentro del tiempo establecido en la Política de Respuesta Automática no se modifican si usted envía un mensaje ASK por Mercury. Si tiene confianza en poder entregar el pedido pero requiere de información adicional, espere una respuesta. Sin embargo, si usted

termina rechazando el pedido después de que el florista RESPONDE a su mensaje y esto sucede después de las dos horas establecidas, los cargos por la Política de Respuesta Atrasada aplicarán.

Operaciones de FTD

¿Cómo sabe FTD en qué hora el pedido fue rechazado?

El horario de los pedidos está basado en el reloj interno del servidor de FTD. Existe un registro del horario en todas las transacciones procesadas por la Red de Mercury.

Si soy un florista emisor, ¿cuándo y cómo recibiré el crédito por cualquier cargo producido por el atraso de un florista receptor en mis pedidos?

Cualquier cargo aplicado por la Política de Respuesta Atrasada aparecerá como un crédito en el Estado de Cuenta de FTD el florista emisor.

¿Los departamentos de Retrans, domestic e internacional son parte de este programa?

No, la Política de Respuesta Atrasada no aplica a pedidos enviados a Retrans. Dichos Servicios están sujetos a horarios inciertos y son procesados fuera de la Red de Mercury por lo que no son parte de este programa.