



01 Detectar las necesidades del cliente (Atención al público)

Es necesario detectar la necesidad del cliente que acude a una de nuestras oficinas queriendo realizar una gestión por cambio de domicilio o porque una vez suscrito un contrato de reenvío desea realizar algún cambio.

Ha de indicarse que el servicio a realizar es el Reenvío Postal.- Servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un período de tiempo limitado, cuando se cambia de domicilio.

2 ¿Qué tipo de necesidad tiene el cliente? = Suscribir un contrato de reenvío

03 Suscribir el servicio de Reenvío (Atención al público)

Se podrá suscribir el servicio de Reenvío Postal siempre que se ajuste a las siguientes características.

Ámbito:

Nacional e Internacional

Modalidad:

Cambio de dirección Definitivo, al finalizar el período de contratación (1, 2 ó 6 meses) la correspondencia se devuelve al remitente.

Cambio de dirección Temporal, al finalizar el período de contratación (1, 2 ó 6 meses) la correspondencia se entrega en su domicilio inicial.

Duración del servicio:

1 mes / 2 meses / 6 meses

(Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos (1, 2 ó 6 meses), se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado. Por ejemplo para un año, dos de 6 meses).

El reenvío será efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo 1 día hábil después de la fecha de la contratación).

El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la Red de Oficinas. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

Productos incluidos en el servicio de reenvío

Líneas:

Básica, Urgente y Económica.

Modalidades:

Ordinaria y Certificada.

La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición.

Notificaciones, excepto cuando el remitente ha acordado la no reexpedición con Correos.

No se reexpedirán al extranjero los Paquetes Azules, Paquetes Postales, Paq Premiun y Paq Estándar

EXCEPCIONES:

Quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino

Periodicidad:

Los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.

Plazo:

Entre 1 día (dentro de la misma localidad) y 3 días (a otra provincia) dentro de España.

En el ámbito internacional, depende de los países de destino.

04 ¿De qué tipo de cliente se trata? = Particular

05 Suscribir a particular (Atención al público)

En el caso de particulares pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío.



Es necesario:

- Presentar formulario de suscripción de reenvío que se encuentra publicado en Conecta > > **Cómo trabajamos** >>Procesos>>Procesos de oficinas>>Operativos>>Reenvío postal>>FORMULARIOS DE REENVIO POSTAL o autorización cumplimentados y firmados por todos los que suscriben el servicio. Si el reenvío es solo para la persona que se presenta en la oficina a contratar el servicio no es necesario que rellene el formulario, con facilitar los datos al admisor es suficiente para que los grave en el sistema.
- DNI original de la persona que presenta la solicitud, sea titular o autorizado y fotocopia del resto de personas que suscriben el servicio hasta un máximo de 6, para comprobar las identidades y cotejar las firmas con el formulario de suscripción o autorización.

Nota:

Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

04 ¿De qué tipo de cliente se trata? = Empresas

06 Suscribir a empresa (Atención al público)

En el caso de las empresas se contratará UN servicio de reenvío por cada empresa, independientemente de que dos o más empresas compartan la misma dirección de origen y destino.

Es necesario presentar formulario de suscripción o solicitud, cumplimentado/a y firmado/a por el representante de la empresa que suscribe el servicio.

Y los documentos que se detallan:

a.- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.

b.- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga: los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

a.- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.

b.- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Nota:

Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

07 Comprobar formulario y documentación aportada por el cliente (Atención al público)

Comprobar que el formulario o autorización están correctamente cumplimentados y cotejar la documentación aportada por el cliente.

El cliente deberá especificar en el formulario si el cambio de dirección es Temporal o Definitivo, la duración del contrato: 1 mes, 2 meses y 6 meses y la fecha de inicio de la prestación del servicio. Asimismo es importante que el cliente especifique



su teléfono de contacto, con el fin de poder solucionar rápidamente cualquier incidencia y que marque la casilla si no desea la cesión de sus datos.

Correos REENVÍO POSTAL

SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO

Por la presente solicitud, los Titulares cuyos datos se recogen a continuación, y sólo éstos, se suscriben al servicio de Reenvío Postal prestado por CORREOS, según las condiciones del servicio y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluyen al dorso, y que los Titulares manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

Particulares

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI (o documento oficial de identificación)	Firma

Teléfono de contacto: _____ e-mail: _____

Persona Autorizada por los Titulares para contratar el servicio

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI (o documento oficial de identificación)

Empresa / Representante apoderado de la empresa

Nombre de la empresa	NIF

Nombre del representante: Primer apellido Segundo apellido DNI (o documento oficial de identificación) Firma

Teléfono de contacto: _____ e-mail: _____

DIRECCIÓN INICIAL

Tipo de vía	Nombre de vía

Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta

Código postal	Localidad	Provincia

DIRECCIÓN DE REENVÍO

Tipo de vía	Nombre de vía

Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta

Código postal	Localidad	Provincia/País

MODALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO

modo de dirección: Definitivo Temporal

se contrata el servicio Reenvío Postal por una duración de: 1 mes 2 meses 6 meses

para lo cual abona la cantidad de: _____ €

Firma de la persona que presenta la suscripción _____ Firma y NIP del empleado _____

1. CONDICIONES DEL SERVICIO.

1.1. Prestación del servicio Reenvío Postal.
El servicio Reenvío Postal prestado por CORREOS incluye la entrega en el domicilio indicado por el/los Titular/es de los envíos postales ordinarios y extraordinarios por CORREOS, y dirigidos a su nombre/s, según la establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre y demás normativa penal vigente, si en la Ley 16/1987 de Organización de las Telecomunicaciones y otra normativa en materia de transporte que resulte de aplicación según el tipo de envío, de que se trate, sea entrega a domicilio. También quedan incluidas dentro de este servicio las "Modificaciones", u otros envíos controlados, siempre y cuando el remitente de los mismos se haya adherido al contrato con CORREOS (se puede consultar el listado actualizado de estos remitenes en www.correos.es, en las oficinas de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 90400004). Los envíos urgentes recogidos por el servicio Reenvío Postal quedan al amparo de urgencia por el hecho de la recepción, quedando sujeta a cumplir las condiciones de clase de entrega de los envíos urgentes.
Quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el recibo se realice fuera del ámbito nacional, así como los gres y servicios telegráficos en general, que según sujetos a normativa particular y divergencia individualmente la misma vigente en el momento de su recepción.
La fecha de inicio del servicio será la que haya/hubo cesar el/los titular/es en la solicitud de suscripción, (como mínimo, a partir del día siguiente a la fecha de contratación).

1.2. Contratación del servicio
Particulares
En un contrato personal, deben firmarlo todas las personas mayores de edad que suscriben el servicio.
La persona que lo suscribe, como titular o tercero autorizado, debe presentar el original del documento oficial de identificación, y autorización firmada del rate de aseguradora que suscriben conjuntamente y reside en el mismo domicilio, con las firmas de los documentos de identificación, para que el personal de atención al cliente de Correos, ante y comparece la veracidad de los datos.
Empresas/Organismos Públicos
Máximo una por contrato y sede. El presente formulario será firmado por el representante de la empresa que suscriba el servicio. Para ello, además deberá presentar las siguientes documentos que acompañen a la solicitud:
a.- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el/los titulares suscritores del documento oficial de identificación.
b.- O (en sustitución de la anterior) Certificación del Registro Mercantil que acredite los datos identificativos de la persona autorizada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la titularidad de administrador único de una persona jurídica, al señalar en él las funciones de representación.
Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá tener también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:
a.- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
b.- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

1.3. Modificaciones
La titularidad de este contrato es personal e intransferible, no podrá cederse la titularidad de sus titulares. Si quiere retirarse algún dato de su nombre y apellidos a domicilio, por error de grabación.

1.4. Cancelación
Se podrá solicitar la cancelación del servicio de una, varias o todas las direcciones, iniciada el mismo y antes de la fecha de finalización del período contratado. La cancelación se puede hacer en cualquier oficina de Correos y no conlleva devolución alguna del importe pagado.
Para dicha cancelación, Correos requerirá al cliente la misma documentación que para la contratación y/o el contrato de suscripción validado por la Oficina y firmado por el/los titulares, más la solicitud por correo de dicha cancelación firmada por el interesado.

1.5. Anulaciones
Se podrá anular el servicio antes del inicio de su ejecución. En este caso Correos devuelve el importe cobrado al cliente siempre que la solicitud se realice el mismo día de la contratación, y en la misma Oficina. La devolución se realizará con la misma modalidad que se pagó (dinero o tarjeta), y el cliente deberá entregar la copia del contrato en la Oficina.

1.6. Reclamaciones
En caso de discrepancia con la prestación del servicio, el cliente dispone de la información y medios necesarios para formular su queja o reclamación en las Oficinas de Correos, en el teléfono 90400004, en www.correos.es, o cualquier otro habilitado a tal efecto.

2.- INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:
1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos que puede implicar su comunicación a AEPD y tribunales a través de las causas legales establecidas.
3. Para realizar auditorías estadísticas (previo anonimización) y acciones de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.
Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan pasado las acciones derivadas (3 años para la memoria de acciones activas).
Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, al tratamiento y portabilidad de la siguiente dirección: Vía de Dublin, 7 (Campo de las Naciones), 28070 Madrid, o en el email derechos.proteccion@correos.es. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considere vulnerados sus derechos.
Puede obtener más información, solicitando su consulta.

3. LEY JURISDICCIÓN
La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza del domicilio del/los titulares. Para cualquier duda solicite información.

Se ha de comprobar que el formulario e Reenvío está correctamente relleno

08 Realizar alta del contrato (Atención al público)

Para realizar el alta de la suscripción del Reenvío se realizarán los siguientes pasos:

Admisión:

Iris>>Admisión>>Otros servicios>>Reenvío Postal>>Cumplimentar Pantallas>>Aceptar.

Al terminar de grabar todos los datos y pulsar aceptar, el sistema genera el contrato de reenvío (dos copias y una hoja con el condicionado), una de las copias se entrega al cliente o autorizado para que verifique la conformidad de los datos grabados y la firme dando su aceptación, también ha de ser firmada por el empleado, que asimismo ha de reflejar su NIP, la otra copia firmada con el NIP del empleado, se le entregará al cliente junto a la hoja del condicionado.

Nota:

Cuando se da de alta el contrato en Iris, los datos de dicho contrato pasan a SGIE:

- De la Unidad de Reparto a la que corresponde la dirección de origen del cliente que solicita el reenvío o
- De la oficina en la que esté suscrito el apartado, cuando la dirección de origen es un apartado.

No se ven en SGIE hasta el día siguiente.

Las oficinas deben atender las alarmas de SGIE para gestionar los posibles reenvíos que correspondan a apartados de su oficina. En el SGIE de la Oficina a la que esté asignado, aparece una alarma en la pantalla inicial de SGIE que hay que atender. Cliqueando en la bandera aparece el siguiente mensaje: "EXISTEN TAREAS PENDIENTES EN SU REENVÍOS POSTALES".

Se pincha en actualizar y en el Menú >> Control/Consultas, se selecciona Buzones de Vac./Reenvío – Oficina: Se selecciona Reenvío postal y aparecen los reenvíos asignados a la oficina. Después se selecciona en la pestaña de Estado >> Altas, y aparecen los reenvíos que aún no han sido gestionados por la oficina, haciendo doble clic encima del que se quiera consultar se abre una pantalla en la que se pueden ver todos los datos del reenvío para comprobar que corresponde a la oficina.

ATENCIÓN.- En caso de incidencia si el apartado no está suscrito en la oficina, se debe contactar vía mail con la oficina que ha dado de alta el reenvío, este dato aparece en la pantalla, para que resuelva la incidencia. Si los datos son correctos, se selecciona el reenvío que se quiere asignar y se pulsa en Asignar Reenvío.

Y aparecerá en la pantalla Gestionado SI.

A partir de este momento, seleccionando el reenvío, se pueden imprimir etiquetas, para poder cursar los envíos afectados a la dirección indicada. Es muy importante liquidar correctamente en SGIE los envíos registrados para que no impida trabajarlos en la unidad de destino. ATENCIÓN.- Como los envíos pueden ser Modificados o Cancelados en cualquier momento, hay que atender las alarmas de SGIE cada día y comprobar que no hay ningún reenvío cancelado, o modificado.

- Un reenvío Cancelado, implica que no hay que seguir prestando el servicio de reenvío.



- Un reenvío Modificado, implica verificar qué datos han cambiado para imprimir nuevas etiquetas para enviar con los nuevos datos.

Las etiquetas se pueden imprimir, siempre que sea necesario reponer, desde SGIE.

The screenshot shows the main interface of the IRIS 6.0 system. On the left, there is a vertical menu with various service categories. The 'Otros Servicios' (Other Services) category is expanded, and 'Reenvío Postal' (Postal Forwarding) is highlighted with a red box. The main area of the screen displays 'Mensajes de Aplicación', 'Mensajes de Servicio', and 'Información comercial'. On the right side, there are several utility buttons and sections like 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', and 'Gestor Turnos'.

El Reenvío se da de alta en IRIS / Otros Servicios / Reenvío Postal

The top screenshot shows the 'Alta de Reenvío Postal' (Postal Forwarding Registration) form. The 'Ámbito' (Scope) dropdown menu is open, showing 'NACIONAL' (National) and 'INTERNACIONAL' (International) options. The 'Duración' (Duration) dropdown menu is also open, showing '1 MES' (1 Month), '2 MESES' (2 Months), and '6 MESES' (6 Months) options. The 'Importe' (Amount) is set to 39,69. The 'Fecha del registro' (Registration Date) is 15/05/2020. The 'Código de la Oficina' (Office Code) is 2800010. The 'Aceptar' (Accept) button is highlighted with a red box.

The bottom screenshot shows the same form, but with the 'Duración' dropdown menu open, showing the '1 MES' option selected. The 'Aceptar' button is again highlighted with a red box.

El Reenvío se da de alta en IRIS y se ha de elegir el ámbito y la duración y se pulsa en Aceptar



El Reenvío se completa completando o campos de Titulares, Dirección Inicial, Dirección Reenvío, Tiempo por el que se contrata y Modalidad

Al dar de alta el Reenvío si la dirección inicial o final es un apartado se ha e marcar el check e introducir el número de apartado



Inicio > Gestión > Mantenimiento > Reenvío Postal

Completar Alta de Reenvío Postal

Nº Contrato: 2800010 - 200515 - 20019305

Titulares		Dirección Inicial		Dirección de Reenvío	
Destino	<input checked="" type="radio"/> Nacional <input type="radio"/> Internacional			Oficina	2300010
Nº Apartado	<input checked="" type="checkbox"/> 120			Nombre de vía	JAEN OP - Apartad
Tipo de Vía				Bloque/Portal/Esc	
Tipo de numeración				Piso/Planta	
Número				C.P	23080
Puerta				Provincia	JAEN
Localidad	JAEN				ESPAÑA
País	ESP				

Modalidad de servicio contratado

Cambio de dirección: Definitivo Temporal

El servicio se contrata por una duración de: 1 mes 2 meses 6 meses

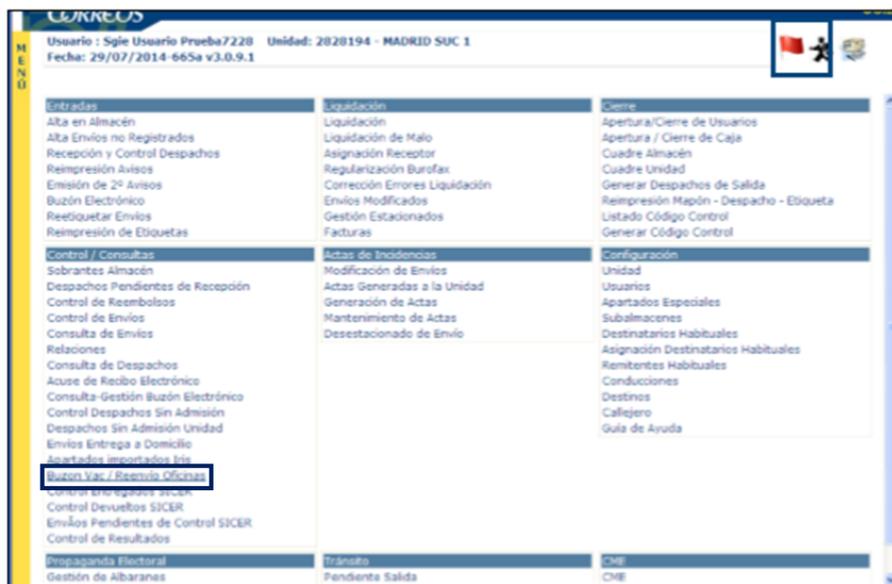
Desde: 16/05/2020 Hasta: 16/07/2020

Fecha de contratación: 15/05/2020 Nº cliente tarjeta:

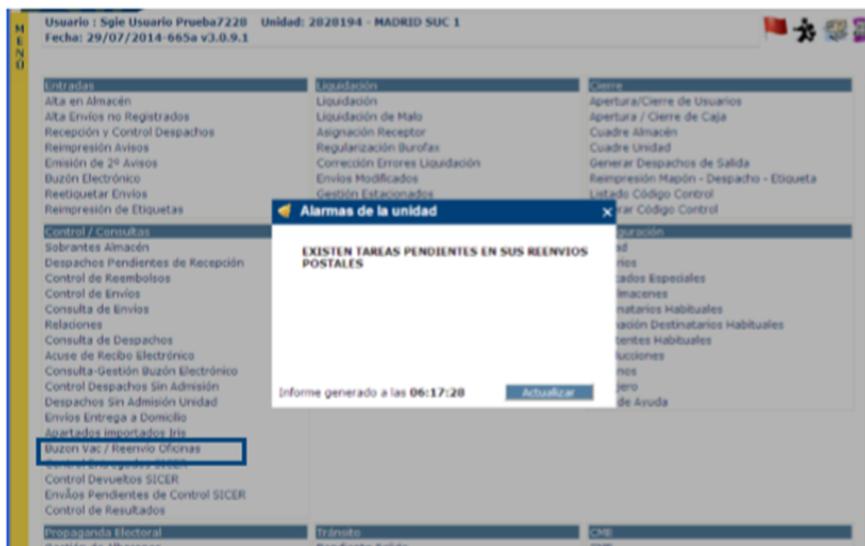
No acepta la cesión de sus datos

Aceptar **Limpiar** **Reimprimir Contrato**

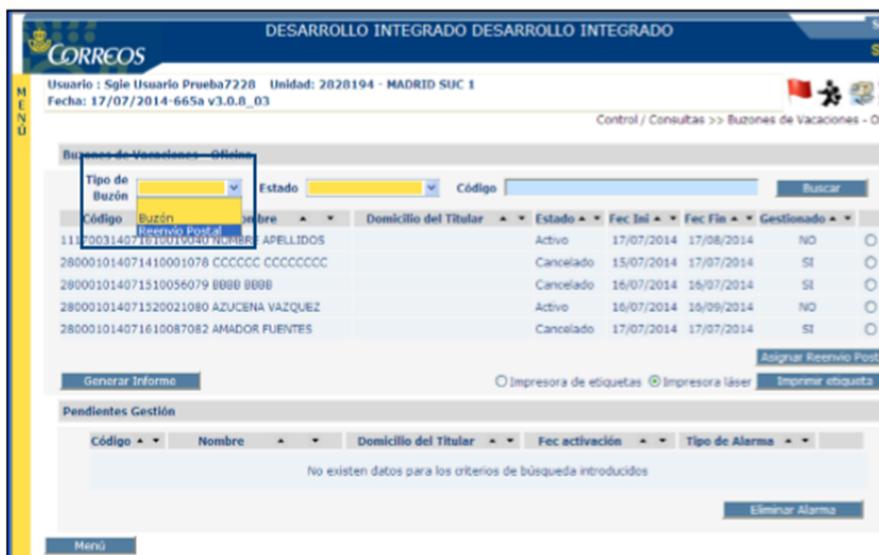
Completados todos los campos se pulsa en Aceptar y el reenvío queda dado de alta y pasa al SGIE de la Unidad correspondiente a CP de destino



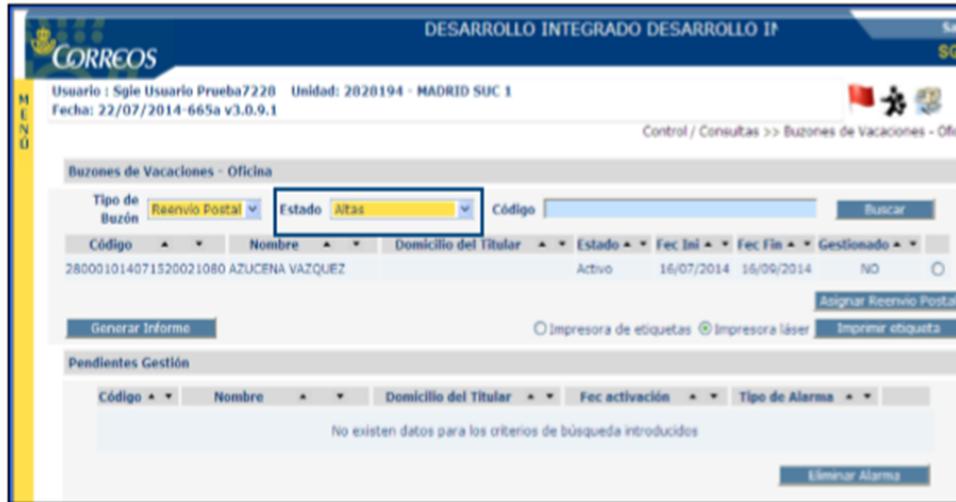
Al día siguiente de haber contratado un Reenvío aparece en el SGIE de la unidad de destino de dicho reenvío



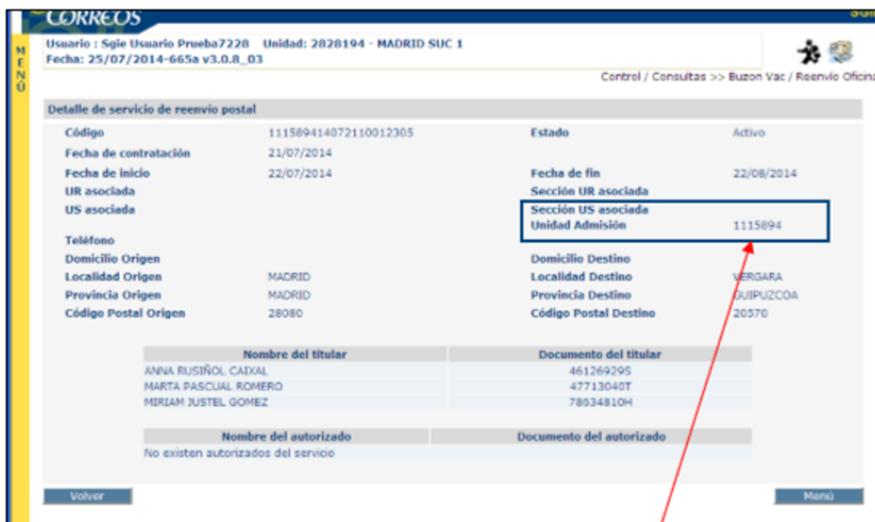
Pulsando en la bandera aparece este mensaje indicando las tareas a atender



Pulsando en reenvío Postal aparecen los asignados a la Unidad



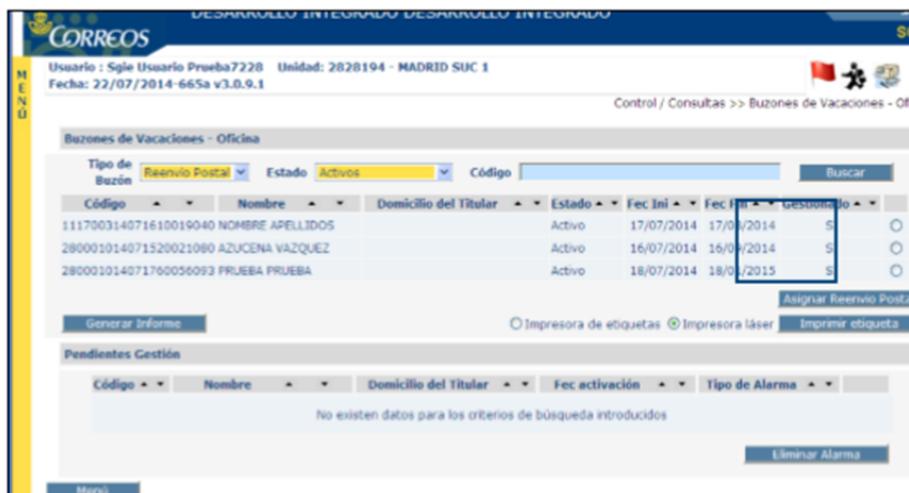
Pulsando en el Estado / Altas, aparecen los asignados a la Unidad sin gestionar



Haciendo doble click en el reenvío a consultar aparecen todos los datos para comprobar si realmente pertenece a la unidad de destino, también aparece la de admisión



Si los datos son correctos se selecciona el reenvío que se quiere asignar y pulsa en Asignar Reenvío



Asignados los Reenvíos a la unidad ya se pueden generar las etiquetas para cursar los envíos a destino.

Elementos de sistemas TI referenciados:

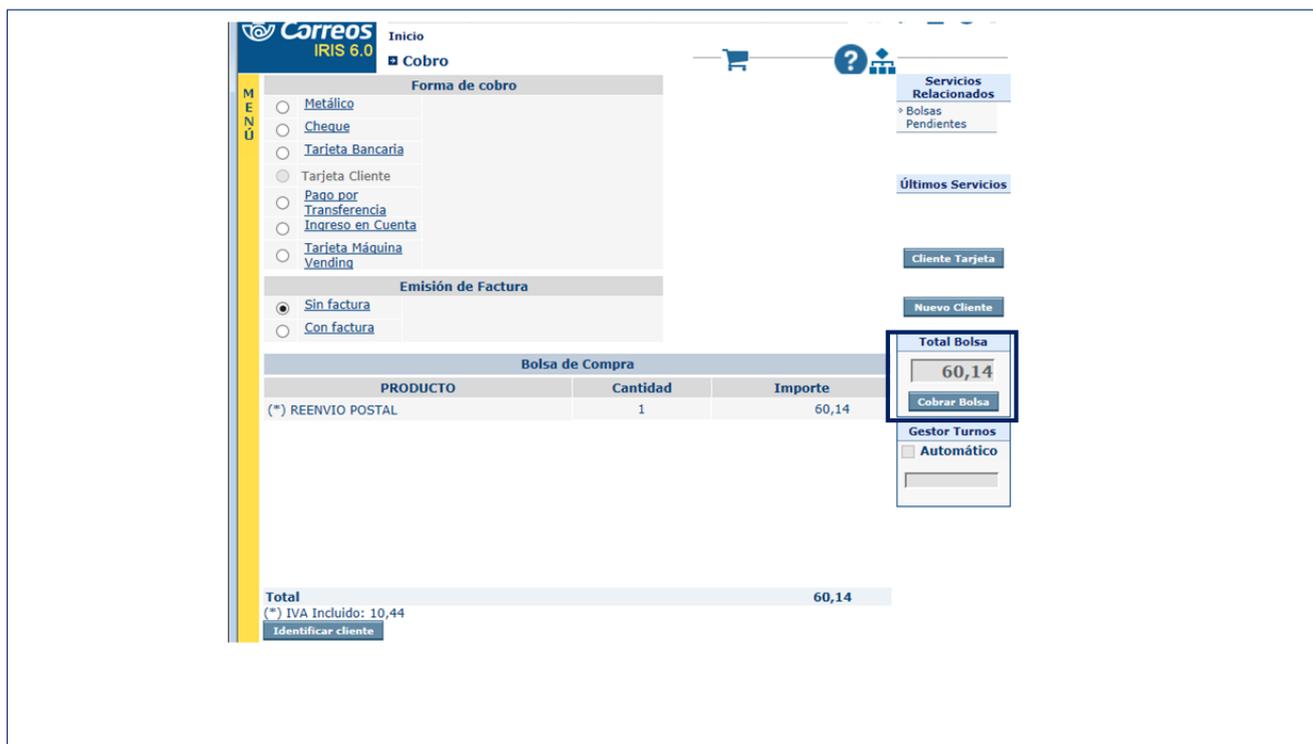
- IRIS

09 Cobrar importe del servicio contratado (Atención al público)

Cobrar importe de la suscripción del Servicio Reenvío Postal.

El precio es el de las tarifas vigentes en cada momento para la prestación del servicio de Reenvío Postal.

Para ello en Iris, pulsaremos cobrar bolsa.



Bolsa de Compra		
PRODUCTO	Cantidad	Importe
(*) REENVIO POSTAL	1	60,14
Total		60,14

(*) IVA Incluido: 10,44

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

10 Entregar contrato y documentación (Atención al público)

Una copia del contrato de Reenvío generado por el sistema, se le entregará al cliente o autorizado, junto a la documentación aportada para realizar el contrato. La copia del contrato ha de firmarla el empleado que también detallará su NIP, junto a la hoja del condicionado.

2 ¿Qué tipo de necesidad tiene el cliente? = Realizar gestiones en un contrato activo

11 Atender demanda del cliente (Atención al público)

Al cliente una vez suscrito el contrato de reenvío puede surgirle la necesidad de:

ANULAR EL CONTRATO : Un contrato de reenvío postal puede finalizar por ANULACIÓN, se define "anulación de un contrato", la finalización del mismo con la devolución del importe cobrado al cliente. Solamente se podrá realizar la anulación de un contrato el mismo día de la contratación y en la misma oficina donde se ha realizado el alta. Para realizar la anulación del contrato, se tienen que realizar los siguientes pasos: Desde el menú: Iris>>Mantenimiento>>Reenvío Postal, se introduce el número del contrato, se pulsa buscar y una vez Iris nos devuelve el reenvío lo seleccionamos y cliqueamos en la opción Anular. El importe abonado se descarga de la caja y se le devuelve al cliente.

Otra forma de anulación es por CADUCIDAD: una vez transcurrido el plazo de validez del contrato se procederá según el tipo de reenvío contratado: Reenvío temporal: la correspondencia se volverá a enviar a la dirección inicial. Reenvío definitivo: la correspondencia se devolverá al remitente. Este tipo de anulación, no conlleva la devolución del importe abonado.

CANCELAR EL CONTRATO : la cancelación anticipada de un contrato se produce cuando un cliente solicita que deje de prestarse el servicio de reenvío postal en una fecha determinada (con anterioridad a la finalización del contrato). Puede solicitarse por todos los titulares que solicitaron en su momento el servicio de reenvío o alguno de los titulares que solicitaron el servicio.

MODIFICAR EL CONTRATO: Los datos de un contrato de reenvío podrán ser modificados, tanto si el error es imputable al cliente como a la propia oficina. Cuando el error sea imputable al cliente se podrán modificar los datos erróneos del contrato, siempre y cuando se mantenga la identidad de su(s) titular(es) ya que la titularidad de los contratos es personal



es intransferible. Los cambios efectuados en un contrato de reenvío pueden ser efectivos a partir del día siguiente hábil tras la grabación de los mismos en Iris, circunstancia que habrá de ser comunicada al cliente por el empleado que le atiende.

12 Comprobar la documentación aportada por el cliente (Atención al público)

Para realizar la:

ANULACIÓN.- Ha de presentar la copia del contrato de reenvío que se le ha entregado

CANCELACIÓN o MODIFICACIÓN, cualquiera de estas dos opciones puede solicitarse de forma anticipada antes de la finalización del contrato para:

- Todos los titulares que solicitaron en su momento el servicio de reenvío o
- Algunos de los titulares de los que solicitaron el servicio

En cualquiera de los casos el cliente deberá presentarse en una Oficina de Correos y aportar los siguientes documentos:

Particulares:

Copia del contrato que desea cancelar.

Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta, (es el mismo que para contratación) cumplimentado y firmado por los titulares que solicitan la cancelación anticipada del servicio, o autorización que presente uno de los titulares, firmada por el resto de titulares.

DNI original del titular que solicita la cancelación y fotocopia de los DNI del resto de personas que solicitan conjuntamente la cancelación.

Empresas:

Copia del contrato que desea cancelar

Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta, (es el mismo que para contratación) o solicitud extendida y firmado/a por el representante de la empresa que solicita la cancelación.

Y la misma documentación que se le requirió en la suscripción del reenvío.

Nota:

Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

13 ¿Cual es la acción a realizar? = Cancelar contrato

14 Grabar cancelación en Iris (Atención al público)

La cancelación se realiza en Iris, desde: Mantenimiento>>Reenvío postal, introduciendo el número del contrato a cancelar y una vez localizado se clikea en Cancelar y el sistema imprime de nuevo el contrato (dos copias una para el cliente y otra para la oficina y una tercera con el condicionado que ha de entregarse al cliente) que han de ser firmadas por cliente y operador, en la validación que hace Iris aparece la palabra CANCELADO, la fecha y oficina en la que se realiza.

Si la solicitud se presenta en una oficina distinta a la que se suscribió, se ha de enviar la documentación presentada por el cliente a la oficina de origen del reenvío para que grave la cancelación en Iris y se refleje en los sistemas. La comunicación ha de enviarse por la vía más rápida: e-mail, acompañada de la documentación escaneada y a continuación se envía la documentación original por correo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

13 ¿Cual es la acción a realizar? = Modificar contrato

15 Grabar modificación en Iris (Atención al público)

La grabación se realiza en Iris, desde Mantenimiento>>Reenvío Postal, se busca el contrato a modificar y se clikea en modificar.

En esta pantalla realizaremos los cambios solicitados por el cliente, a excepción de los que aparecen en el apartado de Modalidad de servicio contratado, que aparecen escritos en negrita.

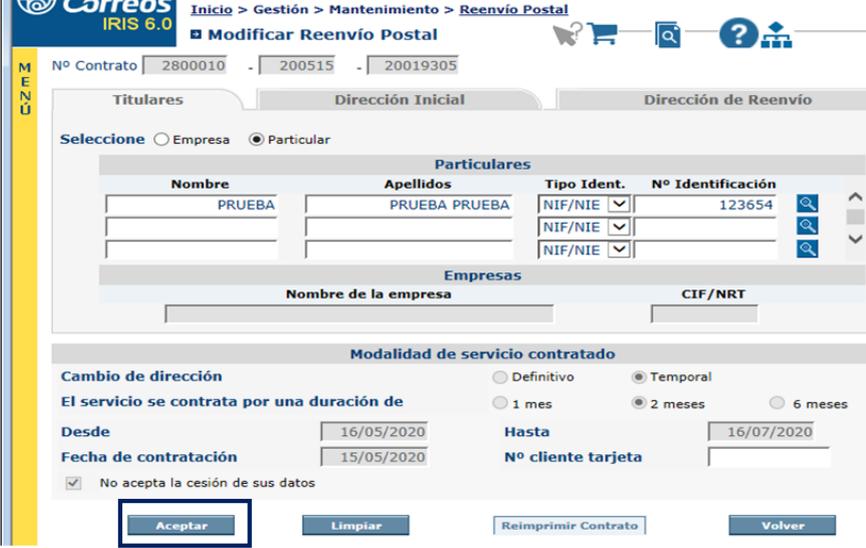
Una vez realizados los cambios necesarios se pulsa en "Grabar" y todos los datos del contrato quedarán modificados.

El sistema imprime de nuevo dos copias del contrato donde aparece la palabra MODIFICADO, la fecha y oficina que realiza la modificación.

Una copia del contrato firmada por el empleado se le entrega al cliente, junto a la hoja del condicionado.

La otra copia firmada por el cliente, se archiva en la oficina junto al contrato original y la solicitud de modificación que ha aportado el cliente.

La modificación será efectiva a partir del siguiente día hábil al de la grabación en Iris.



Desde el Menú: Mantenimiento / Reenvío Postal se localiza el reenvío a modificar, se realizan los cambios solicitados y se pulsa aceptar

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

16 Entregar formulario validado (Atención al público)

El formulario de reenvío generado por la aplicación y validado con la palabra MODIFICADO o CANCELADO, fecha y oficina que lo realiza, se entregará al cliente firmado por el empleado que también ha de poner su NIP

17 Archivar documentación (Director de Oficina)

- **En la suscripción:** Una de las copias del contrato que genera el sistema, firmada por el cliente o autorizado y el empleado que además detallará su NIP, junto a la autorización que haya aportado el cliente solicitando el reenvío se archivará por orden de fechas, en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio, según está descrito en el proceso de Archivo y Control de Documentos.
- En la cancelación o modificación: Una de las copias que genera Iris se queda en la oficina, firmada por el cliente que solicita la cancelación o modificación y la firma y NIP del operador, para archivar junto con el formulario del contrato original y la solicitud que presenta solicitando la cancelación o modificación, en el mueble archivador de la oficina, según está descrito en el proceso de Archivo y Control de Documentos.

13 ¿Cual es la acción a realizar? = Anular contrato

18 Grabar anulación en Iris (Atención al público)

El reenvío solo se puede anular en Iris el mismo día en que se da de alta y en la misma oficina en que se suscribe el contrato.

La anulación se realiza en Iris, desde: Mantenimiento>>Reenvío postal, introduciendo el número del contrato a anular y una vez localizado se cliquee en Anular

Para anular un reenvío ha de hacerse en la misma fecha de contratación desde Mantenimiento/ Buscar, seleccionarlo y pulsar en Anular

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

19 Devolver el importe cobrado al cliente (Atención al público)

Una vez anulado se retira al cliente el contrato de suscripción y el ticket o factura que se le hayan extendido, quedándose dichos documentos en la oficina como prueba de la anulación. Los documentos se archivan con la documentación del día en la serie 05.

Una vez anulado el Reenvío el importe cobrado sube a bolsa con valor negativo para entregarlo al cliente y en Mantenimiento aparece como inactivo