

NORMAS

PARA LA RUTA

La ruta es uno de los puntos más difíciles que tenemos en HuellasDc por que no todos los días vienen los mismos perritos ni vamos a los mismos sectores, por esta razón es donde más comentarios para mejorar habíamos recibido; para poder mejorar en este punto hicimos varios simulacros donde el apoyo de uds fue fundamental para organizarnos de una manera más precisa en los horarios de recogida y de entrega de los enanos y por esta razón queremos compartir las condiciones para el uso de la ruta. **Recuerda que la ruta es un servicio que tenemos gratuito, para los perritos que están en nuestra zona de cobertura y que programan con antelación. Ten en cuenta que los perritos nuevos solo se les prestara servicio de ruta despues de estar viniendo minimo 5 semanas a la guardería donde debes traerlo y recogerlo. (Consulta el proceso de adaptación).**

PARA LA RECOGIDA

Todos los domingos o lunes festivos enviaremos un mensaje para confirmar los días que tu enano asistirá a HuellasD.C, y si necesitará servicio de ruta. Es importante que programes lo más temprano posible porque puede que el día que necesites **ya no tengamos disponibilidad para tu zona, en la ruta el cupo es limitado por seguridad, recuerda que no manejamos jaulas, ni guacales.**



EL DÍA ANTERIOR

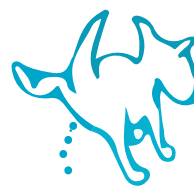


La noche anterior te enviaremos la hora 1* aproximada para la recogida del enano. Aunque en la mañana solemos ser precisos, es posible que lleguemos entre 1 y 15 minutos antes o después de la hora estimada, es importate que dispongas de ese tiempo. Te pedimos estar atento a los siguientes pasos.



EN LA MAÑANA

Te enviaremos notificaciones por Telegram 10 y 5 min antes para que te prepares, si necesitas más tiempo, cuéntanos para tenerlo presente y avisarte con más tiempo previo y puedas estar listo.



LA RUTA ESTA LLEGANDO

Debes bajar mínimo 5 minutos antes de que lleguemos para que tu enano alcance por lo menos hacer pipí 2* y te aseguras que la ruta no te deje.

YA LLEGAMOS



Para mantener al máximo los horarios, la ruta esperara máximo 2 minutos después de llegar 3* recuerda que te estamos avisando 10m antes de llegar y enviamos una hora aproximada con antelación, si por alguna razón no alcanzas y la ruta te deja ese día será descontado igualmente de tu plan pero, ¡Tranquilo! Puedes llevarlo a la guardería, y la ruta de la tarde seguirá disponible para el (en la guardería estamos recibiendo perritos a partir de las 6:00a.m).

1* Aunque los horarios de la mañana son precisos, debido a varios factores, es posible que nos adelantemos o retrasemos. Por esta razón, es necesario que te programes a estar listo entre 5 a 15 minutos antes o después del horario presupuestado.

Por eso la hora enviada la noche anterior es aproximada y se ajustara durante el recorrido si llega a existir alguna novedad. Esto se va notificando en tiempo real a ti y los enanos que siguen en el recorrido.

2* Considera que si tu perrito hace sus necesidades (pipí o popó) dentro de la ruta, esto tendrá dos consecuencias significativas:

1.El tiempo de viaje tanto para los perritos que ya están en la ruta como para los que aún no hemos recogido aumentará drásticamente.
2.Los perritos afectados serán llevados a nuestro aliado de confianza para un baño y la ruta sera llevada al lavadero, y el costo se reflejará en tu cuenta.

3*Es fundamental aclarar que los 2 minutos de espera se aplican cuando los enanos ya están fuera de casa y están a punto de hacer sus necesidades. Ten en cuenta que estos 2 minutos no es tiempo que te damos para salir de casa; te estamos avisando con antelación para que tanto tú como el enano estén listos, y evitemos que los tiempos en ruta incrementen y los enanos y los otros papás se vean afectados.





PARA LA ENTREGA EN LA TARDE

Algunos perritos solo usan ruta en el horario de la tarde, es importante que desde el domingo o lunes festivo aparten los días que van a necesitar ruta (recuerda consultar los días de cobertura).



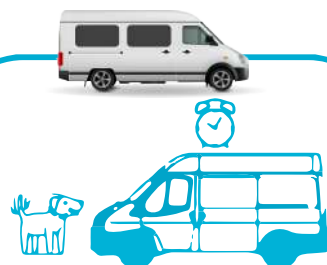
POR LA MAÑANA

Para la entrega sobre medio día, te enviaremos la hora aproximada en que estaremos pasando a dejar al enano. Si necesitas algún cambio, máximo a las 11:30 a. m., podrás hacerlo. Ten en cuenta que no todos los días vamos a las mismas zonas y si tu cambio es en una zona donde no vamos ese día, no podremos aceptar la solicitud.



EN CAMINO

Te enviaremos notificaciones por Telegram 10 y 5 minutos antes para que te prepares. Si necesitas más tiempo, cuéntanos para tenerlo presente y avisarte con más antelación. Por la tarde, los tiempos son muy variables debido al tráfico, clima, etc. En ocasiones, podemos llegar antes de lo presupuestado, entre 1 y 20 minutos, o después, con posibles retrasos de hasta 30 minutos. Sin embargo, siempre te notificaremos cómo vamos durante el recorrido para que puedas planificarte.



LA RUTA ESTA LLEGANDO

Para mantener los horarios al máximo, la ruta esperará un máximo de 2 minutos después de enviar el mensaje de "llegamos". Recuerda que te estamos avisando 10 minutos antes de llegar, para que estes listo. Si por alguna razón no logras llegar a tiempo, la ruta regresará de nuevo al enano a la guardería. ¡Tranquilo! Puedes recogerlo allí máximo a las 7:30 p. m. si te pasas de esa hora no te lo podremos entregar y se te aplicaran los cargos establecidos.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por que no esperan más tiempo, que son 5 minutos?

5 minutos parece muy poco, pero ten en cuenta que si multiplicamos 5 x 20 serian casi 2 horas de retraso por recorrido, eso sin sumar las horas pico en tráfico (fácilmente esos 5 minutos se pueden convertir en 20 para nosotros).

Esto al final se traduce en que los enanos pasen mucho tiempo en el ruta, le incumplamos a los otros papás en el horario y los profes lleguen muy tarde a sus casas a descansar. Debemos pensar en el bienestar de todos.

¿Por qué no puedo confirmar o cancelar a ultima hora?

Para estar mas organizados estamos planificando la logística con anterioridad, y coordinamos la logística, el personal y las actividades con los perritos que van a asistir al día siguiente, si confirmas a ultima hora es posible que no tengamos cupo y si cancelas a ultima hora le quitas la oportunidad a otro perrito que de pronto necesitaba el servicio ese día y que por cupo no pudimos confirmar.

¿Si me deja la ruta puedo llevar a mi enano?

Si, lo puedes traer, el horario para recibir es de 6:10 am a 8:30 am (si llegas un poco más tarde lo recibiremos pero es posible que tengas que esperar más de lo habitual, por que ya hemos empezado con las actividades planeadas para los enanos).

¿Si mi enano confirmo y no va, me reponen el día?

Si tu enano no viene por un tema medico, si se te repone el día , siempre y cuando tengas las excusa veterinaria, de lo contrario el día será descontado de tu plan.

¿Si necesito cancelar el día y no perderlo con cuánto tiempo de antelación lo debo hacer?

Lo puedes hacer el día anterior max 5:30pm

¿Si necesito que dejen mi enano en otro lugar lo pueden hacer?

Si, siempre y cuando lo avises con anticipación y el lugar este en el área de cobertura de ese día.