



tintolocker

24/7 TINTORERÍA-LAVANDERÍA

1.- ¿Cuánto cuesta el servicio?

Dile adiós a las sorpresas en tu recibo y al pago al recoger o por anticipado, nuestros precios son transparentes y están publicados en nuestra página para que sepas exactamente lo que te vamos a cobrar. Cualquier precio que no aparezca en nuestra página puedes enviarnos un correo a info@tintolocker.com

2.- ¿Cuál es el tiempo de entrega?

Proporcionar una limpieza de calidad es muy importante para nosotros, por lo que trabajamos para equilibrar tiempos de respuesta rápidos con un servicio de alta calidad. La mayoría de los artículos estarán disponibles entre 24 y 48 Hrs.

3.- ¿Esta mi ropa a salvo?

Sólo tú y un empleado de Tintolocker tienen el código de tu locker y ropa. Si alguien más quiere pagar por tu servicio de lavandería, está muy bien, pero sólo el propietario del código puede recuperarlo. Si lo deseas, puedes dar fácilmente tu código a tu compañero de cuarto, hermano, marido, esposa, etc. para que alguien más recoja tu ropa por ti.

4.- ¿He estado utilizando otro servicio de lavado durante años ¿Por qué utilizar Tintolocker?

Tintolocker es en una palabra, "comodidad". Al utilizar Tintolocker nunca tendrás que preocuparte por las cargas de ropa - nunca más - . Utiliza Tintolocker y tu lavandería siempre estará abierta, podrás recoger y dejar prendas cuando quieras.

5. – ¿Hay algún cobro o membresía por usar Tintolocker?

Claro que no! No hay ningún cobro adicional por utilizar nuestros lockers, así como tampoco hay tarifas mensuales forzosas a menos que utilices un plan de lavandería. Además puedes dejar de utilizar nuestro servicio el día que tú quieras sin avisos especiales o llamadas a operadoras. Nuestros cobros se realizan solo cuando dejas prendas en uno de nuestros lockers.

6.- Estoy confundido ¿Cómo puedo realizar un pedido?

No te estreses al respecto. Es fácil, ¡te lo prometemos! En primer lugar, regístrate para obtener una cuenta en nuestro sitio web. O descarga nuestra aplicación. A continuación, coloca tu ropa en uno de nuestras lockers y ciérralo con el código de tu preferencia. Para realizar tu pedido lo puedes hacer de tres maneras diferentes:

- Mensaje de Texto: Envía un mensaje de texto SMS al 52 55 49 99 84 68 indicando: el servicio que solicitas + el número de locker (donde dejaste tus prendas). Para servicio de tintorería envía: tintoreria101 Para servicio de lavandería envía: lavanderia101

- Online: Ingresa a www.tintolocker.com, llena tus datos personales, preferencias de lavado y datos de tarjeta de débito/crédito para realizar los pagos. Ve a "Mis órdenes" y selecciona Nuevo pedido ingresando el número de locker donde dejaste tus prendas.

- Mobile App: - Descarga la aplicación, ingresa tus datos personales, preferencias de lavado y datos de tarjeta de débito/crédito para realizar los pagos, haz tu pedido y envíanos el número de locker.

7-¿Por qué envió mi mensaje a un número con lada 55?

Nuestro proveedor de servicios SMS (NEXMO) nos asignó este número. No te preocupes este número se utiliza solo para enviar y recibir los mensajes.



tintolocker

24/7 TINTORERÍA-LAVANDERÍA

8.- ¿Cuándo utilizo su servicio, me asignan un locker solo para mí?

No, a ningún cliente se le asigna un locker específico. Puedes utilizar cualquier locker que este libre, cerrarlo, asignarle un código y enviarnos el pedido.

Al realizar tu pedido nos permite vincular el locker con tus prendas y acceder a la información de la cuenta que diste de alta en nuestro sistema para poder enviarte un mensaje cuando estén listas para recoger.

9.- ¿Cuándo dejo mis prendas necesito cerrar el locker?

Si. Por tu seguridad al momento de dejar las prendas necesitas cerrar el locker y asignarle un código de 4 dígitos de tu preferencia. El no hacerlo puede resultar en pérdida o retraso de lavado de tus prendas.

10.- ¿Cómo saben en que locker están mis prendas?

La clave está cuando realizas el pedido a través de nuestra página, app o SMS. Si es tu primera vez anotamos los datos que nos proporcionas para crear tu perfil, posteriormente la información se utiliza para asociarla a tu orden. Al momento de entregar tu orden te vamos a regalar una bolsa con una etiqueta que contiene todos tus datos para futuros envíos. Para clientes frecuentes toda la información se encuentra en la tarjeta que trae la bolsa.

11.-¿Qué hago si mi ropa no cabe en un solo locker?

Nuestros lockers están diseñados para acomodar 2 semanas de ropa. Sin embargo si es demasiada ropa puedes utilizar otro locker disponible.

12.- Quiero solicitar algunos requerimiento especiales para el lavado de mi ropa ¿Cómo le hago?

¿Necesitas tus camisas almidonadas, raya en tus pantalones, usar TIDE en tu lavandería, lavado a mano de alguna prenda? No hay problema, solo ingresa tus instrucciones en el perfil de tu cuenta y así lo haremos cada vez que envíes un servicio. En ocasiones hay cobros extras por servicios adicionales. Si quieres algo especial puedes enviarnos un correo o comunicarte con nosotros.

13.- Ya deje mi ropa en un locker. ¿Cómo pago el servicio?

Tan pronto como recogemos tu ropa, te enviaremos un correo con el detalle de las prendas recibidas en tu orden y el total a pagar. Ingresa a www.tintolocker.com/app, selecciona tu orden y paga con tu tarjeta de crédito/débito. Para tu comodidad puedes seleccionar la opción de pagos automáticos ingresando los datos de tu tarjeta. No te preocupes, tus datos están protegidos por Paypal. Al pagar por tu orden con cargos automáticos te aseguras de recibir tus prendas a tiempo.

14.-Me gustaría que Tintolocker realice cargos automáticos a mi tarjeta, ¿Es seguro?

Absolutamente, puedes estar seguro que tus datos están resguardados. Hemos seleccionado a Pay pal como nuestro proveedor de servicios de pago, porque es una de las compañías líderes a nivel mundial en pagos en línea. Cuando ingresas los datos de tu tarjeta de crédito/débito la información se registra en Pay Pal y no en Tintolocker. Por seguridad no guardamos esta información. Cada vez que envías un nuevo servicio solicitamos el cobro a Pay pal ligando el cargo a la misma tarjeta que utilizaste previamente.



tintolocker

24/7 TINTORERÍA-LAVANDERÍA

15.- ¿Pueden facturar mi servicio?

Si. Solo proporciona tus datos de facturación y te enviaremos la factura electrónica al correo registrado.

16.-¿Qué pasa si no pago?

Si no hemos recibido el pago por tu orden las prendas serán resguardadas en nuestra planta, cuando decidas pagar, ingresa a tu cuenta, genera el pago y agenda la entrega en el locker de tu elección. Después de un mes se cobrará una tarifa de almacenaje de \$4 pesos por prenda. Transcurridos 3 meses sin recibir notificación de tu parte, tu ropa será donada a una institución de beneficencia.

17.- ¿Cómo obtengo una bolsa de Tintolocker?

La primera vez que envíes tu tintorería/lavandería con nosotros te regresaremos la ropa limpia en una bolsa gris o azul de tintolocker con una etiqueta personalizada con tu nombre. Esta bolsa es para tu uso exclusivo y para que posteriormente cada vez que nos envíes tu ropa, sepamos que es tuya. Por favor no le des tu bolsa a nadie para evitar confusiones o cobros incorrectos. Cuando veamos que tu bolsa se está deteriorando te la reemplazaremos con una nueva sin ningún cargo. En caso de querer alguna bolsa adicional ponte en contacto con nosotros.

18. ¿Cuándo van a estar limpias mis prendas y listas para entrega?

Aunque estamos abiertos las 24 horas, nuestra recolección inicia a las 9:00 AM. Esto significa que todas las ordenes puestas en los lockers antes de esta hora van a ser recolectadas ese mismo día para ser entregadas entre 24 y 48 horas.

Desafortunadamente no podemos garantizar el tiempo de entrega de 24 horas porque algunas prendas necesitan cuidado extra o lavados adicionales. Nuestro propósito es entregar un servicio de calidad por lo que tratamos de balancear los tiempos de entrega con la calidad

19.- ¿En que locker me van a entregar mi ropa?

Una vez que tu orden este lista, te enviaremos un mensaje de texto SMS/E-mail, con el número del locker y un nuevo código para que puedas abrirlo. Tus prendas serán entregadas en la misma dirección donde dejaste tu orden inicialmente. Muy probablemente se encuentren en un locker diferente al que lo dejaste.

20. ¿Utilizo mucha lavandería tienen algún descuento?

Definitivamente. Si utilizas mucho el servicio de lavado por encargo tenemos 3 planes de lavandería para uses el que te convenga.

O puedes ayudarnos a traer a tus amigos/conocidos y te daremos dinero en nuestro monedero por cada cliente que venga recomendado por ti, para que lo utilices en cualquiera de nuestros servicios.

21.-¿Si envío menos de 4kg de lavandería cuanto me cobran?

El cobro mínimo de lavandería siempre es por 4kg. Esto es porque siempre separamos la ropa en claros y oscuros al momento de lavarlos y se utilizan por los menos dos lavadoras y dos secadoras en cada orden para no mezclar colores.

22.- ¿Que significa que pueden personalizar mi lavandería?

Tal y como te lava tu Mama en casa, puedes solicitarlo con nosotros. Puedes incluir tus preferencias para que tu ropa se lave con el jabón y suavizante de tu preferencia. Solo ingresa a configurar opciones de lavandería en la sección de ascensos y selecciona tus preferencias de detergente y suavizante.

Así mismo puedes solicitar lavado a mano o secado por separado. Solo te pedimos nos especifiques al momento de dejar tus prendas que prenda necesitas trato especial.



tintolocker

24/7 TINTORERÍA-LAVANDERÍA

23.- ¿Cómo les hago saber las instrucciones especiales en mi orden?

Cuando nos envías una orden ingresa a tu cuenta www.tintolocker.com y agrega tus instrucciones en la parte que dices Notas en la sección que dice "Realizar un pedido". Algunas instrucciones especiales pueden retrasar la entrega dependiendo de la solicitud.

24.- ¿Hacen reparaciones menores o costuras?

Por el momento no contamos con este servicio. En cuanto lo tengamos te avisaremos.

25.- ¿Qué pasa si dañan una prenda? ¿Cómo hago el reclamo?

Tomamos todas las precauciones para que esto nunca suceda. En el raro evento que dañemos algo por accidente, nuestra póliza cuenta con un seguro que cubre este tipo de daños. Así mismo estamos apegados a las reglas del contrato de adhesión de PROFECO.

26.- ¿Qué pasa si no puedo recoger mi ropa?

Esperemos que siempre puedas recoger tu ropa a tiempo. Sin embargo si por alguna razón no puedes recoger tu ropa del locker, te enviaremos un recordatorio días después. Si pasa más de una semana, tu orden será resguardada en nuestra planta hasta que nos envíes un aviso solicitándola. Durante este tiempo te enviaremos varios recordatorios. Después de un mes se cobrará una tarifa de almacenaje de \$4 pesos por prenda. Transcurridos 3 meses sin recibir notificación de tu parte, tu ropa será donada a una institución de beneficencia.

27. ¿Cómo agrego un descuento a mi orden?

Ingresa a tu cuenta en Tintolocker y dale click a "descuentos". Después ingresa el código proporcionado en el campo solicitado. Actualiza la página para que veas aplicado el descuento.

28.- ¿Tengo varios descuentos, puedo usarlos juntos?

Por el momento no se pueden utilizar dos o más descuentos para un mismo servicio. Eso significa que solo puedes aplicar un descuento por orden. ¡No te preocupes! Puedes utilizar el otro descuento en tu siguiente orden.

29.- Estoy tratando de agregar un descuento a mi orden pero aparece un mensaje de error. ¿Porque?

Existen varias razones por las cuales puedes estar recibiendo este mensaje. Revisa tu descuento y confirma que no sea cupón de primer servicio. Si ya nos enviaste una orden este descuento no funciona.

Si eres un cliente nuevo y aun así el descuento no se aplica ingresa a "descuentos". Si ya tienes aplicado un descuento en tu carro de compra no podrás agregar otro. Recuerda, no se pueden aplicar dos descuentos a una misma cuenta.

Si aún tienes problemas ponte en contacto a soporte@tintolocker.com para que una de nuestros representantes te ayude a resolver tu problema.

30.- Veo que hay Lana locker en mi cuenta. ¿Cómo funciona?

Lana Locker es el programa de referidos que recompensa a los clientes que invitan a sus conocidos y nos ayudan a conseguir que más gente utilice nuestros servicios. Ingresa a tu cuenta de tintolocker y dale click a Recompensas Lana Locker para saber cómo empezar a ganar puntos y conocer tu código único de referidos.



tintolocker

24/7 TINTORERÍA-LAVANDERÍA

31.- ¿Qué significa Closet 2.0?

Nuestra propuesta de valor no termina con tener lockers accesibles 24/7 los 365 días del año. Lo que nos hace especiales es nuestro software Droplocker, que nos ayuda a tener visibilidad de las prendas desde el momento en que recogemos la ropa de los lockers hasta que los entregamos. Por eso es que ponemos código de barras y tomamos fotos de cada prenda que recibimos en nuestro sistema.

Puedes ver las fotos de tus prendas en tu cuenta de tintolocker ingresando a "My Closet". Esta función nos permite monitorear por prenda cuantas veces se ha enviado la prenda, la fecha y cualquier nota que se haya agregado a la misma.

¿Necesitas más ayuda?

Ponte en contacto con nosotros

al (33) 36 41 78 56

o info@tintolocker.com