

Effective September 1, 2020



CONFIRMACIÓN DE ENTREGA – PREGUNTAS FRECUENTES

Bases de nuestra política

¿Cómo funciona el Programa de Confirmación de Entrega FTD?

El programa es muy sencillo. El florista que completa la orden envía un mensaje de confirmación de entrega a través de Mercury a la floristería que hizo el envío. El mensaje debe enviarse antes de las 7 p.m. en horario local de la floristería que completó la entrega, en el mismo día de la entrega. En caso que una orden ya entregada no sea confirmada para las 7 p.m., un cargo de U\$2.25 aparecerá en su estado de cuenta de FTD (Clearinghouse Statement).

La guía de CÓMO-ENVIAR-UNA-CONFIRMACIÓN-DE-ENTREGA se encuentra utilizando los sistemas de Mercury.

¿Necesito enviar una confirmación de entrega para todas las órdenes?

Sí, el objetivo del programa es recibir una confirmación de entrega para el 100% de las órdenes enviadas usando la red Mercury, sin importar en dónde ha sido originada la orden –florista a florista, FTD.com o Internacional.

Horarios del Mensaje de Confirmación

¿Cuál es la franja horaria para enviar una confirmación de entrega?

En un esfuerzo por mejorar la experiencia del consumidor y ayudar al florista emisor a obtener una confirmación de la entrega, la confirmación de entrega debe ser enviada a través de Mercury al florista emisor antes de las 7 p.m., horario local del florista receptor, en mismo día del pedido.

¿Qué sucede si se envía una confirmación de entrega al día siguiente de la fecha original?

Los pedidos que se confirmen después de las 7 p.m. (hora local de la floristería que completo la entrega) del mismo día de la entrega tendrán un cargo de U\$ 2.25 por orden.

Enviando la Confirmación de Entrega

¿Cómo envío una confirmación de entrega usando la tecnología Mercury?

Una Guía sobre CÓMO-ENVIAR-UNA-CONFIRMACIÓN-DE-ENTREGA está disponible en la sección de ayuda de los distintos sistemas Mercury.

¿Si FTD.com amplía la fecha de entrega, la confirmación es necesaria el mismo día de entrega antes de las 7 p.m.?

Si FTD.com amplía la fecha de entrega, la confirmación de entrega necesita ser enviada el mismo día de la entrega del pedido hasta las 7 p.m. (hora local del florista receptor).

¿Qué sucede si el florista receptor intenta hacer una entrega y el destinatario no se encuentra en su domicilio?

En esta situación, el florista receptor tiene que comunicarse con la florería que envió el pedido para pedir que la orden pueda ser entregada al día siguiente. Si la floristería que envió el pedido aprueba el cambio de fecha de entrega, el florista receptor debe cambiar la fecha en Mercury Direct. Las instrucciones de cómo cambiar la fecha de entrega se incluyen en la sección de sección CÓMO-ENVIAR-UNA-CONFIRMACIÓN-DE-ENTREGA utilizando los sistemas de Mercury.

Si la fecha no es actualizada en Mercury, el sistema sólo reconocerá la fecha de entrega original y un cargo de U\$ 2.25 por pedido será cobrado al florista receptor.

¿Qué sucede si el florista receptor solicita una nueva fecha de entrega?

Si el florista receptor necesita solicitarle al florista emisor un cambio en la fecha de entrega distinto a la original, el receptor debe enviar un mensaje ASK (Pregunta) al florista emisor. Las instrucciones se encuentran en la Guía [CÓMO-ENVIAR-UNA-CONFIRMACIÓN-DE-ENTREGA](#).

Cambio de la Fecha de Entrega

Como el florista que hace la entrega, ¿cuáles son las instrucciones del programa para proponer una nueva fecha de entrega distinta de la original?

Si el florista receptor propone una nueva fecha de entrega, tiene hasta las 7 de la noche del mismo día de la entrega original para recibir una confirmación de modificación de fecha por el florista emisor del pedido, esto para poder calificar al crédito por transmisión. Si la fecha no es modificada en Mercury, el sistema reconocerá la fecha original y el cargo por transmisión será de U\$2.25 por pedido.

¿Si soy el florista receptor, cómo solicito un cambio en la fecha de entrega?

Si usted es el florista receptor y recibe una orden que no puede entregar en la fecha requerida, necesita decidir si rechazará la orden o enviará un mensaje ASK (Pregunta) al florista emisor, para saber si puede entregar la orden en una fecha diferente. Recuerde que si el florista receptor envía un mensaje ASK y usted no ha recibido la respuesta a tiempo, aún se aplica la política de [Política de Respuesta Atrasada de FTD](#). Si el florista emisor no está de acuerdo con el cambio de fecha, necesita enviar una ANS o cancelar la orden.

¿Si soy un florista emisor, cómo solicito un cambio en la fecha de entrega?

Si Ud. es el florista emisor y requiere cambiar la fecha de entrega (por ejemplo, si el cliente le ha solicitado una nueva fecha), necesita enviar al florista receptor un mensaje ASK solicitando el cambio de

fecha. Si el florista receptor puede cambiar la fecha, le enviará un mensaje ANS confirmando que está de acuerdo con el cambio. Si no puede, el florista emisor deberá cancelar la orden.

¿En qué lugar de la orden debe cambiarse la fecha de entrega?

La fecha de entrega también deberá ser cambiada en el campo de "Fecha de Entrega", así como incluir la solicitud del cambio de fecha en el campo de Observaciones en Mercury.

¿Si el florista receptor deja una mensaje en la puerta del domicilio a entregar, se tiene que cambiar la fecha de entrega en este caso?

Sí, la fecha de entrega tiene que ser actualizado y confirmado por el florista que envió el pedido a través de Mercury de lo contrario al florista receptor se la hará un cargo de U\$2.25 por orden.

Reporte en el Estado de Cuenta

¿En qué sección de mi estado de cuenta de FTD encuentro los datos de confirmación de entrega?

La Sección E de su estado de cuenta detalla los cargos relacionados con las confirmaciones de entrega.

Ordenes Internacionales

¿Cómo se maneja una orden internacional?

Si usted es un florista receptor en la red de Mercury y recibe una orden Internacional, las reglas estándar del Programa de Confirmación de Entrega aplican de la misma forma. La transmisión de confirmación de entrega debe de ser enviada antes de las 7pm (hora local del florista receptor) el mismo día que la fecha de entrega.

Exclusiones del Programa

¿Requieren las ordenes FTD WebGifts confirmación de entrega?

No, órdenes del programa WebGifts se excluyen del Programa de Confirmación de Entrega FTD.

¿Los pedidos recibidos por fax o por teléfono requieren confirmación de entrega?

No, ordenes por fax o por teléfono se excluyen del Programa de Confirmación de Entrega FTD.

¿Que pasa si mi sistema Mercury tiene problemas y el negocio no esta disponible para mandar una confirmación de entrega?

Si usted tiene problemas con el sistema Mercury, llame a FTD al 800.767.3222. FTD confirmará que el sistema tuvo problemas por ese periodo. Si el problema persiste y se extiende mas allá de horas de trabajo comunes, el límite para confirmar que la orden haya sido entregado se extiende al día siguiente en que el afiliado abra su negocio y este de vuelta en línea. Si existen cortes de electricidad o caídas de sistema por un período corto no se les concederá el día extra.

Servicio al Cliente

¿A quien me dirijo si tengo preguntas sobre el programa?

Comuníquese con Servicios para Miembros de FTD (Member Services) al 800.788.9000 con sus preguntas sobre el programa.

¿Que pasa si un florista receptor manda una confirmación al florista emisor, pero la orden en realidad no fue entregada?

Contactae al departamento de Servicio a Afiliados de FTD (Member Services) al 800.788.9000 para resolver esta situación.