

CONCEPTO GENERAL

Un Registro Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) coincide con el campo de contacto.

Por ende, Un Registro No Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) NO coincide con el campo de contacto.

STATUS

TELEOPERACIÓN OUTBOUND (TLO)

Un Registro Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) coincide con el campo de contacto. Para reconocer que un Registro es No Contactable el cliente deberá emitir en el Reporte de Gestión con sus respectivos estatus de contactabilidad por cada registro entregado, los estatus a identificar son:

- **Registros Contactables:**
 - Contesto y Acepto Oferta
 - Contesto y No Acepto Oferta
 - Grabadora
 - Esta de Vacaciones
 - Agendado
 - Se Dejo Mensaje con Tercero
 - No Esta, No Se Encuentra
 - Llamar Luego
 - Esta de Viaje
 - No Contesta
 - Ocupado

- **Registros No Contactables:**
 - Número Equivocado
 - No Vive Ahí
 - No Trabaja Ahí
 - Fallecido
 - Se Mudó
 - Fax
 - Desconectado Temporalmente

CORREO DIRECTO

Un Registro Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) coincide con el campo de contacto. Para reconocer que un Registro es No Contactable el cliente deberá emitir en el Reporte de Gestión con sus respectivos estatus de contactabilidad por cada registro entregado, los estatus a identificar son:

- **Registros Contactables:**
 - Pieza Entregada con Acuse de Recibo
 - Pieza Entregada sin Acuse de Recibo
 - Pieza No Entregada por No Encontrarse el Destinatario (En el caso en que la persona si habite o labore en el lugar pero no se encuentra en ese momento)

- **Registros No Contactables:**

- Pieza no entregada por dirección errada por:
 - La persona no vive ahí
 - La persona se mudo
 - Dirección Inexistente

EMAIL MARKETING

Un Registro Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) coincide con el campo de contacto. Para reconocer que un Registro es No Contactable el cliente deberá emitir en el Reporte de Gestión con sus respectivos estatus de contactabilidad por cada registro entregado, los estatus a identificar son:

- **Registros Contactables:**
 - **Message Sent:** Mensaje Enviado.
 - **Message Open:** Mensajes Abierto.
 - **Hard Unsubscribe:** Información por parte del receptor del E-mail que indica que este se ha deshabilitado para recibir futuros contactos a través de esta vía.
 - **Soft Unsubscribe:** Mensaje recibido por parte del receptor requiriendo que sea removido de la lista.
 - **Mailbox Full:** Estadísticos de entrega de E-mails fallidos por Buzón de Entrada Lleno.
- **Registros No Contactables:**
 - **Hard Bounce:** Reporte Estadístico de envíos fallidos por:
 - Mal Dominio
 - Mal Buzón
 - Buzón Inactivo
 - Error de Entrega Desconocido

SMS

Un Registro Contactable es aquel cuyo campo de identificación (Nombres y Apellidos) coincide con el campo de contacto. Para reconocer que un Registro es No Contactable el cliente deberá emitir en el Reporte de Gestión con sus respectivos estatus de contactabilidad por cada registro entregado, los estatus a identificar son:

- **Registros Contactables:**
 - Envío realizado de manera efectiva
 - Envío realizado sin respuesta de si fue efectiva o no
- **Registros No Contactables:**
 - Envío fallido por:
 - Teléfono inexistente
 - Destinatario erróneo

GARANTIA DE CONTACTABILIDAD

LatinLists tiene dos (2) maneras de canalizar los Registros No Contactables, estos son:

- **Reposición de Data:** LatinLists entrega una nueva lista sin costo alguno por la misma cantidad de registros que se reportaron como No Contactables garantizando así el 100% de contactabilidad en la lista suministrada.
- **Nota de Crédito:** LatinLists emite una Nota de Crédito por la cantidad de registros no contactables garantizando al menos el 80% de contactabilidad de la lista suministrada.

Usted como cliente podrá escoger de qué manera desea que LatinLists reponga los registros No Contactables.

Si desea que lo contactemos con alguno de nuestros Aliados Estratégicos que tienen la estructura tecnológica para el desarrollo de Teleoperaciones por favor avísenos y lo pondremos en contacto.

Nota:

- 1) Es importante destacar que LatinLists tiene hasta 60 días hábiles, a partir de la entrega del Reporte de Gestión por parte.
- 2) Los estatus "No se puede contactar", " No Contesta" y "Ocupado" serán considerados como NO CONTACTABLES en el caso de que se hayan efectuado 10 barridas de teleoperación al lote y sean efectivamente demostradas junto su reporte operativo.
- 3) LatinLists se reserva el derecho de no prestar el servicio en caso de que el **cliente (Nombre de la empresa)** no cumplan con los requisitos de documentación necesarios