

☐☐ Comunicaciones con equipo de Wakaprint

- [Protocolo de comunicaciones de Clientes con el equipo de Wakaprint](#)
- [Horario de Atención al Cliente](#)
- [Formulario de correo para comunicaciones de tipo solicitud, consulta e incidencias](#)
- [Formulario para solicitud de hora de formación](#)

Protocolo de comunicaciones de Clientes con el equipo de Wakaprint

1. Objetivo

Establecer los canales oficiales de comunicación entre los clientes y el equipo de Wakaprint para gestionar consultas, solicitudes, incidencias y formación de forma ordenada y eficiente.

2. Canales Oficiales

- Teléfono: +34 947 057 907
- Correo electrónico: ac@wakaprint.com
- Horario: Días laborables dentro del horario de atención establecido.
Uso: consultas generales y comunicaciones urgentes.

3. Formulario de solicitudes, consultas e incidencias

Canal principal para comunicar:

- Solicitudes
- Incidencias
- Consultas técnicas o funcionales

El cliente deberá completar el formulario con información clara y completa para permitir su correcta gestión y seguimiento.

3. Formulario de solicitud de formación

Canal destinado a solicitar sesiones de formación, que serán programadas según disponibilidad del equipo de Wakaprint.

4. Delegación a terceros

Las prestaciones del servicio están destinadas al titular de la licencia. En caso de delegación a terceros (gestión de tienda, consultas, formaciones y solicitudes), será obligatorio enviar una comunicación escrita, a la cuenta de correo ac@wakaprint.com, por parte del titular de la licencia indicando:

- Nombre y apellidos de la persona autorizada
- Empresa (si aplica)
- Correo electrónico autorizado
- Alcance de la autorización
- Fecha de inicio de la autorización
- Fecha de fin de la autorización, en el supuesto de que sea revocada.

Wakaprint solo atenderá solicitudes realizadas por el titular de la licencia o por las personas expresamente autorizadas conforme a este procedimiento.

5. Normas de uso y trazabilidad

- Utilizar únicamente los canales oficiales.
- Proporcionar información completa en cada solicitud.
- Respetar el horario de atención.
- Cada solicitud o asunto deberá gestionarse desde una única persona y una única cuenta de correo electrónico autorizada.
- Wakaprint responderá a las comunicaciones dirigidas a la misma persona y cuenta de correo desde la que se originó la solicitud.
- No se garantiza la correcta gestión ni trazabilidad cuando intervengan múltiples personas o cuentas en un mismo asunto.

5. Seguridad, confidencialidad y responsabilidad

- Wakaprint podrá requerir la validación de identidad del solicitante antes de facilitar información o realizar acciones sobre la cuenta.
- Wakaprint no facilitará información ni realizará cambios a personas no autorizadas o no identificadas adecuadamente.
- El titular de la licencia es responsable de mantener actualizada la relación de personas autorizadas.
- Wakaprint no se responsabiliza de las consecuencias derivadas de autorizaciones otorgadas por el titular de la licencia a terceros.
- Toda la información intercambiada será tratada como confidencial conforme a las condiciones del servicio.

6. Gestión

El equipo de Wakaprint gestionará las comunicaciones recibidas y realizará el seguimiento correspondiente conforme a este protocolo.

Horario de Atención al Cliente



+34 947 057 907



ac@wakaprint.com



El horario de atención al cliente es en días laborables de 9:00 a 14:00 h.

Se entienden como días laborables aquellos que no son fin de semana, festivo nacional, autonómico y local.



Formulario de correo para comunicaciones de tipo solicitud, consulta e incidencias

Para las comunicaciones por correo para solicitudes, reporte de incidencias o consultas se recomienda completar la siguiente información **para facilitar el análisis y agilizar la gestión de la solicitud.**

Copiar y pegar en el contenido del correo. Rellenar el formulario. (*) Campo requerido.

¡Importante! Un correo nuevo para cada asunto, consulta , solicitud o incidencia

☐ Información general

* Tipo de solicitud:

* Asunto:

* Empresa:

* Persona de contacto:

* Teléfono:

* URL de la tienda:

* Versión de Wakaprint:

📄 Detalle de la solicitud

Descripción detallada:

Resultado esperado:

⚠ Información adicional (incidencias). Rellenar la o las que proceda.

ID del producto:

Url de página que presenta la incidencia o error

Mensaje de error:

Archivos adjuntos:

Formulario para solicitud de hora de formación

Formulario de programación de sesión de formación

Las sesiones de formación tienen una duración total de cinco (5) horas, distribuidas en cinco sesiones de una hora cada una. La programación se realizará a instancia del cliente, en días laborables de lunes a viernes, en horario comprendido entre las 09:00 y las 14:00 horas.

No se considerarán días laborables los sábados, domingos ni festivos nacionales, autonómicos o locales. La programación estará sujeta a disponibilidad y confirmación previa.

Copiar y pegar en el contenido del correo. Rellenar el formulario. (*) Campo requerido.

¡Importante! Un correo nuevo para cada solicitud de hora de formación.

Nombre completo: (de la persona que recibirá la formación)*

Teléfono de contacto *

Correo electrónico:*

URL de la tienda:*

Sistema operativo utilizado:

Windows macOS

Indicar la opción sustituyendo el símbolo por una X.

Disponibilidad de audio:*

- Dispongo de micrófono y auriculares.
- No dispongo de micrófono y auriculares.

Indicar la opción sustituyendo el símbolo por una X.

Programación de sesiones *

Hora de inicio: sustituir el símbolo por una X en la hora seleccionada.

Sesión 1 *

Fecha: (Escribir fecha en formato día/mes/año)

09:00 09:30 10:00 10:30 11:00 11:30 12:00 12:30 13:00 13:30 14:00

Indicar la opción de hora sustituyendo el símbolo por una X.

✓ Confirmación

Nombre:

Fecha: