

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.

Revision #5

Created 20 febrero 2026 14:53:19 by FM

Updated 20 febrero 2026 15:16:34 by FM